

高額介護合算療養費・高額医療合算介護（予防）サービス費 支給申請業務支援委託共通仕様書

1 委託件名

高額介護合算療養費・高額医療合算介護（予防）サービス費支給申請業務支援委託

2 総則

- (1) この高額介護合算療養費・高額医療合算介護（予防）サービス費支給申請業務支援委託共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、本委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものであり、業務の詳細は別途、個別仕様書に定める。
- (2) 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

3 委託業務の目的及び期待する効果

(1) 目的

高額介護合算療養費・高額医療合算介護（予防）サービス費（以下「高額介護合算療養費」という。）支給申請業務においては、現在、被保険者等から提出された支給申請書の審査及び広域連合電算処理システムへの入力を各市区町村が行っている。効率的な運営を行うことで、被保険者に対する行政サービスの向上を図るとともに、被保険者数の増加等による市区町村の業務負担を軽減するため本事業を行う。

(2) 期待する効果

本業務の受託者に対しては、全ての高額介護合算療養費支給対象見込者が漏れなく申請を行いやすい適切な内容（機械的に申請書を高額介護合算療養費支給対象見込者へ送付し、その受付を行うだけでなく、当該申請率を限りなく100%に近づかせることを目指すこと）での高額介護合算療養費支給申請書（以下「申請書」という。）等の発送・受付業務に加え、申請書の不備・補正対応、申請情報データの作成、被保険者からの相談・問い合わせ対応など、多岐に渡る業務について、全体の進捗管理を含め、高い水準で本業務が実施されることを求めるものである。については、本委託業務を実施する上で、受託者に対して期待する効果としては、概ね次のとおりである。

ア 申請書の受付・審査等について

- (ア) 高額介護合算療養費支給対象見込者に対し、誤解を与えずに混乱なく申請書を提出してもらうこと。
- (イ) 申請書の不備対応件数を減らす運用を整備すること。
- (ウ) 申請書の不備対応処理については、全件完了を最大限目指すこと。
- (エ) 成果物として予定している申請情報データ（申請情報をとりまとめたCSVファイル）については、委託者が高額介護合算療養費を支給するために利用する情報となる。

イ 印刷物のデザイン及び文面について

- (ア) 効果的・効率的な制度周知を行えるよう業務要件を整理すること。
- (イ) 申請書を確実に提出してもらうため、高額介護合算療養費申請勧奨通知書等の案内文及びその付属書類等のデザイン及び文面等について、現に使用している様式レイアウトを基本として検討・提案すること。

ウ 本委託業務完了後の引継ぎ支援について

- (ア) 現時点で、申請書の申請期限を設定する予定はないが、仮に申請期限を設定した場合、申請書の申請期限後に提出された申請書の取扱いについては、

申請を受付できない取扱いとする。そのため、履行期間中の返戻等の対応が必要となる。このような事後対応について、対象者へ適切な案内を行った上で、最終的な委託者への適切な引継ぎの手法を構築する等の支援を実施すること。

- (イ) 受託者は、本委託業務の開始日である令和7年7月1日から本委託業務を迅速且つ正確・適正に遂行できるよう万全を期すこととし、そのために委託者が指示する者から、業務資料等及び実地により実務的な業務引継ぎを受けるとともに、本委託業務遂行のための適正な「6 履行場所」に掲げる BPO センタ及び専用コールセンターを含む事務所等の確保、設置並びに準備等及び「7 業務体制等」に掲げる要員の配置を確実にを行うこと。

〈用語定義一覧〉

用語	説明
標準システム	各都道府県の後期高齢者医療広域連合にて用いられている「広域連合標準電算処理システム」の通称。
委託者	当該業務を委託する東京都後期高齢者医療広域連合のこと。
BPO	Business Process Outsourcing の略。 業務の一部のプロセスを外部の専門業者に委託すること。
BPOセンター	本件におけるBPO業務（高額介護合算療養費支給申請業務）を実施する施設のこと。
専用コールセンター	問い合わせ等対応業務を行う施設のこと。
事務所	BPOセンター及び専用コールセンターの総称。
オペレーター	問い合わせ等対応業務で実際に電話対応等をする人員のこと。
事務員	事務所の業務を行う人員のこと。
エスカレーション	受託者では対応困難な事例について、委託者に対応を依頼すること。
OCR	Optical Character Reader（又はRecognition）の略。 紙文書をスキャナで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術。
VPN	Visual Private Network の略。インターネット回線を使用して作る仮想のプライベートネットワークのこと。

4 契約期間等

- (1) 契約期間及び業務開始日
令和7年7月1日から令和9年3月31日まで
- (2) 業務実施日
月曜日から金曜日まで。ただし、祝日、12月29日から1月3日まで及び委託者が個別に指定する日を除く。
- (3) 業務実施時間
 - ア BPOセンター業務
原則として9時から17時までとする。ただし、時間内に作業が未完了の場合等、委託者と受託者で協議の上、時間を延長することができるものとする。
 - イ 専用コールセンター業務
8時30分から17時までとする。ただし、問合せ対応等で時間内に業務が完了しない場合は、この限りではない。

5 業務概要

本委託業務の概要は次のとおりとし、後述の「8 業務の詳細」を参照すること。

- (1) BPOセンター業務
委託者が指定する高額介護合算療養費支給申請業務の実施に必要な業務の一切の作業を行うこと。
- (2) 専用コールセンター業務
オペレーターによる後期高齢者医療制度における基礎的な制度案内、高額介護合算療養費支給申請書等に係る記入方法や返送方法及び送達状況の確認案内等業務
- (3) 委託業務の品質管理業務
 - ア 本委託業務の遂行に当たり、PMBOK (Project Management Body Of Knowledge)、又はこれに類するプロジェクト管理体系に準拠した方法論に従って、プロジェクト管理を行うこと。
 - イ 本委託業務の遂行について、直接関わらない第三者による監査報告及び結果に基づく改善策の実施により、品質の継続的改善を図ること。
 - ウ その他、各業務における改善提案
- (4) その他、必要な業務等
 - ア 本委託業務の管理運営
 - イ 上記に付随する業務
 - ウ 委託業務開始後、業務量が想定よりも少ない場合は委託者と受託者で協議の上、委託者は新たな業務を指定できるものとする。
 - エ その他、委託者及び受託者が協議により決定した事項

6 履行場所

申請書の受付場所に関しては、当広域連合から公共交通機関（普通運賃使用に限る。）を使用して120分以内（徒歩含む。）の場所に、本委託業務の拠点となる事務所（BPOセンター）等を設けること。

なお、受託者はBPOセンター及び専用コールセンター施設の状況等が確認できる書類又は図面等を本業務委託契約締結時に委託者宛てに提出すること。

また、事務所の他、委託者と協議の上、受託者において必要な履行場所を設置することは妨げない。

7 業務体制等

- (1) 業務体制

本委託業務の運営にあたっては、統括管理者、管理者（以下「統括管理者等」という。）、オペレーター、事務員等（以下「従事者」という。）の必要な要員を確保すること。

(2) 従事者の適正

従事者の選任にあたっては、流暢な日本語で対応できる者、且つ別記1「東京都後期高齢者医療広域連合情報セキュリティマネジメントシステム基本方針」を遵守できる者、併せて、従事する業務に関する基礎的な知識、応対マナー、コミュニケーション能力を備えている者を条件とする。また、管理者においては、他のコールセンター等に従事していないことを条件とする。

なお、後述「21 再委託」により再委託が認められる場合であっても、統括管理者等は委託者より直接指示を受け、報告する立場であるため、再委託業者からの選任はできないものとする。

(3) 統括管理者等の配置要件と職務

ア 統括管理者

給付金や助成金、支援金等に係る各種申請書等の印刷作成・封入封緘・発送・受領・データ作成等の BPO センター業務、制度案内や受付対応業務等の専用コールセンター業務又は国及び地方公共団体において AI-OCR 等を活用した行政事務の業務効率化を目的とする業務のいずれか1つ以上についての経験を1年以上有し、且つ、委託業務の遂行に必要な専門的知識を有する者であって、委託業務の全体を総括し、業務全般を管理する常勤の者1名を配置すること。

統括管理者の職務は次のとおりとする。

(ア) 常に委託業務全体を把握するとともに、従事者を管理・監督すること。

(イ) 従事者の業務目標を設定し、その達成に向けた業務計画の策定及び進捗管理を行うこと。

(ウ) 委託者との連絡調整及び定期報告（年次）業務を行うこと。

イ 管理者

関係法令及び業務の重要性を十分理解した者を配置すること。

管理者は、BPOセンター業務並びにコールセンター業務の管理又は類似業務の管理を実施した経験、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、委託業務の管理運営能力を有すること。

管理者の職務は次のとおりとする。

(ア) 委託者との連絡調整及び定期報告（日次・月次）業務を行うこと。

(イ) 従事者を管理・監督すること。

(ウ) 統括管理者の業務を補佐すること。

(エ) 従事者への指導・研修等を行うこと。

(オ) エスカレーションについて判断及び対応をすること。

ウ 配置要件

統括管理者1名のほか、管理者については、BPOセンター業務及び専用コールセンター業務に各1名以上を配置することにより、計1名以上の常駐体制を整えること。その他、履行場所の増設に際しては、業務に応じた管理者から1名を常駐させること。

(4) 管理者等の兼務

統括管理者等は委託業務に対して管理・監督をする立場にあることから、原則として相互に兼ねること、あるいは従事者を兼ねることはできない。ただし、【最低の常駐体制】が確保されている状況で、且つ必要があると統括管理者が判断した場合には、管理者が従事者業務を行うことは妨げない。

(5) 名簿の提出

受託者は、委託者に対し、統括管理者等及び従事者の名簿を提出すること。また、統括管理者等に変更が生じる場合には、原則として事前に委託者に対して通知すること。

(6) 従事する要員の交代（バックアップ体制）

- ア 受託者が自己の都合により従事する要員を交代する場合は、業務支障を来さないように交代要員を選出すること。
- イ 受託者が自己の都合により従事する要員を交代する場合は、事前に委託者に届け出ること。この場合において、従事する要員を交代することにより業務に支障が生じないように、受託者は習熟訓練を行うこと。
- ウ 交通機関などの遅延及び病気などの事由により、突発的に従事者が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。

(7) 従事者の配置要件等

ア BPO センター業務

事務員の配置人員は指定しないが、別紙4「月別対象件数等見込」に掲げる業務量に対して速やかな事務執行に足り得る人員を確保する他、業務量が一時的に増大した際は業務量に応じて必要となる人員を確保すること。

イ 専用コールセンター業務

オペレーターの配置人員は指定しないが、別表「サービス指標の目標値」に掲げる一次完了率、平均対応速度、平均対応率及び最低限度対応率を達成するために必要となる人員を確保すること。

8 業務の詳細

本委託業務の詳細については、別紙1「高額介護合算療養費支給申請勧奨業務の実施内容に関する個別仕様書」、別紙2「専用コールセンターの設置・運営業務個別仕様書」及び別紙3「高額介護合算療養費等支給決定通知書等業務の実施内容に関する個別仕様書」を参照すること。

9 想定業務量

委託者が想定する年間業務量として、月毎の件数等目安を別紙4「月別対象件数等見込」により示すので、これを参照すること。

10 業務スケジュール

別紙5「業務スケジュール表」を参照のこと。

11 目標管理指標

(1) 目標値

本委託業務の運用に当たって、別表「サービス指標の目標値」に示す目標値を達成するよう業務を実施すること。ただし、後述「19 非常事態への対応」に示すような事態が発生した場合は、この限りではない。

また、実際の業務量が「9 想定業務量」で示した想定業務量と大きく乖離した場合には、委託者及び受託者が協議し、業務の内容又は目標値を見直すこととする。

(2) 達成度の報告

受託者は、別表「サービス指標の目標値」に示す目標の達成度合いを委託者に定期報告すること。

12 施設、設備等

(1) 受託者は、本委託業務の履行に必要な次の事務所、設備等を用意・整備すること。

ア 入退室及び鍵の管理

個人情報を取り扱うことから、入口ドアに情報セキュリティ事故対策を施すとともに、委託者の指示に従い入退室及び鍵の管理を行うこと。なお、情報セキュリティ事故対策は、災害時等に委託者が入退室できるようにすること。

イ 光熱費

事務所の使用に伴う光熱費は受託者が負担する。

ウ 運用スペースの設備等・環境

受託者は、事務所に業務スペース、休憩スペース、打合せスペース及び研修スペース（以下「運用スペース」という。）を用意すること。また、運用スペースは、本委託業務を運営するために十分な広さを確保し、従事者の労働条件、健康管理に配慮された空調設備及び照明設備を備えること。

エ 業務スペースの設備等・環境

- (ア) 部外者が自由に入れられないように仕切られていること。
- (イ) 外部からの騒音や室内の反響音が業務の妨げにならないよう、騒音に配慮した設備等・環境とすること。
- (ウ) 繁忙期の受付件数の変動に対応可能な座数分の机、椅子等を用意すること。
- (エ) 申請書等の個人情報を含む書類・資料・マニュアル等を保管できる鍵付の書庫等を用意すること。
- (オ) 利用する機器に見合った電源を確保し、停電時にも適切に対応すること。
- (カ) カバン、携帯電話、スマートフォン等の私物が持ち込まれないよう、私物管理用のロッカー等を従事者に見合った数だけ用意し、業務スペース以外に配置すること。
- (キ) 個人情報保護の観点から、本委託業務で一時的に記録したメモ等を破棄するため、シュレッダー等を用意すること。
- (ク) 本委託業務に見合った電話回線設備等（後述「13 通信設備及び情報機器等」を参照すること。）を整備すること。
- (ケ) その他、個人情報保護の観点から必要な備品等を用意すること。

オ 休憩スペースの設備等・環境

受託者は、従事者が休憩するために必要な広さを確保するとともに、必要な設備等を用意すること。

カ 打合せスペースの設備等・環境

受託者は、運用スペースに打合せのための場所を設け、机、椅子等を用意すること（休憩スペースと共用することを妨げない）。

キ 研修スペースの設備等・環境

受託者は、本委託業務の履行に当たり必要となる研修を実施するために必要なスペースを用意すること（業務スペースと共用することを妨げない）。

ク その他

- (ア) 受託者が用意する施設、設備等及び機器は、受託者の責任で保守・管理及び故障に係る修繕・修復対応すること。
- (イ) 受託者は、委託者が随時、履行状況を確認できるように設備等を保つこと。

(2) セキュリティ対策

受託者は、後述「16 情報セキュリティの確保」に定める事項を満たす最適なセキュリティ環境を提案し、委託者と協議の上、必要な措置を講じること。

履行場所における情報セキュリティ対策については、受託者の提案事項とする。

なお、最低限必要な措置として、情報セキュリティ対策上、本委託業務にて取り扱う個人情報は、原則、受託者が設置する事務所管内で管理することとし、事務所外に持ち出されること等がない措置を講じることとする。

(3) 撤去・現状復帰

契約満了に伴う設備等の撤去は、委託者が指示する日までに、受託者の負担と責任により行うこととし、現状復帰後の委託者の確認をもって撤去完了とする。

13 通信設備及び情報機器等

(1) システム要件

ア 委託者の執務室と受託者が設置する本委託業務の拠点となる事務所（BPO センター及びコールセンターを含む。）相互で個人情報データの授受が出来ること。

イ 「15 定期報告等」に必要な統計情報の集計ができること。

- (2) 通信設備等、情報機器等の構成
- ア 受託者は、業務を履行するに当たり必要な通信設備等、情報機器等の構成（以下「システム構成」という。）について、システム要件を満たし、かつ、より効率的な運用のために最適なものを提案すること。
- なお、本委託業務のシステム構成は、委託者と協議の上、決定する。
- イ システム構成の提案は、電話回線設備等に特に留意し、当該システムが、委託者の想定する動作を問題なく行うことができ、且つ、受託者の目標とする成果が得られるだけの性能を有するか事前に確認した上で行うこと。
- ウ ハードウェアは、想定業務量を前提とした上で、本委託業務に必要な十分な性能のものを設置すること。
- エ 使用するソフトウェアが、ライセンス契約することができる場合、原本を1本にしてできるだけライセンス契約を利用すること。
- オ 委託者が指定したソフトウェア以外に、機器を動作させるに当たって必要となるソフトウェア等があるときは、それも構成に含み、動作を保証すること。
- (3) 設置・設定
- 受託者は、本委託業務を履行するに当たり、委託者及び受託者が協議の上決定した業務に必要な機器を事前に委託者の許可を得た上で履行場所に設置し、必要な工事、設定等を行うこと。
- また、その際に廃棄物等が発生した場合、受託者の責任で処置すること。
- (4) 保守
- 受託者が設置したシステムに不具合が生じた場合、委託者に速やかに報告すること。また、できるだけ速やかに、受託者の責任において、機器の交換、システムの保守を行うこと。
- 不具合の原因が不明等の事由により速やかに復帰できない場合、一時的に業務システムによらず紙媒体における事務所運営を行う等、想定業務量の達成に影響がでないようにすること。
- (5) 撤去・現状復帰
- 契約満了に伴う設備等の撤去は、委託者が指示する日までに、受託者の負担と責任により行うこととし、現状復帰後の委託者の確認をもって撤去完了とする。
- (6) 電話番号
- 専用コールセンター業務で使用する電話番号は、原則、委託者が指定する電話番号を使用すること。なお、当該電話番号を使用するための費用は受託者が負担すること。その他、本委託業務に必要な電話番号は委託者と受託者で協議の上、決定すること。
- また、電話番号が変更となった場合でも、新電話番号から一定期間は旧電話番号が利用できるようにすること。期間については、委託者と受託者が別途協議し定めるものとする。
- (7) 電話回線設備等
- 本委託業務において、委託者の電話回線設備等から本委託業務の拠点となる事務所（BPO センター及びコールセンターを含む。）までの引き回し工事、その他電話回線の利用に関して発生する工事、設定等については、事前に委託者と調整の上、委託者の指示に従い、受託者の負担と責任により行うこと。

14 業務マニュアル等

- (1) 本委託業務の履行に必要な各種業務マニュアル、危機管理マニュアル、障害対応マニュアル、トークスクリプト及び FAQ データ（以下「業務マニュアル等」という。）については、受託者の負担と責任により作成し、委託者に承認を得ること。
- (2) 受託者は、業務マニュアル等に従って業務を行うこと。
- (3) 受託者は、次の場合、委託者の承認を得ること。
- ア 業務マニュアル等の使用を開始するとき。
- イ 業務マニュアル等を改訂するとき。

- ウ 業務マニュアル等を履行場所以外に持ち出すとき。
- エ 業務マニュアル等を複製するとき。
- オ 業務マニュアル等を本委託業務以外に使用するとき。
- カ 前各号について、委託契約期間終了後においても同様とする。

15 定期報告等

受託者は、次の内容のほか、本委託業務の履行に関し、必要な事項を書面で報告しなければならない。委託者から委託者を含む関係者との調整が求められた場合には、各種打合せ等を実施することとし、打合せを実施する場合は、調整を効率的に進めるための資料作成等を実施すること。

なお、打合せが開催される都度、原則2営業日以内に議事録を作成、提示し、関係者に内容の確認を行った上で、委託者の承認を得ること。

また、本委託業務の進捗状況について定期的に委託者に報告するとともに、その進め方、手法について委託者と協議すること。

(1) 業務体制報告書

受託者は、業務に着手する前に、本委託業務に従事する者について、次の項目を記した本委託業務の業務体制報告書を提出し、随時、最新版に更新すること。

- ア 所属名、氏名
- イ 主に担当する業務名
- ウ 連絡先（電話番号、電子メールアドレス）
- エ 緊急時連絡先及び体制

(2) 業務計画書

ア 月間業務計画

受託者は、翌月の運営予定日（時間）及び従事者のシフト体制を翌月の業務開始前に委託者へ提出すること。

イ 年間研修計画

受託者は、業務知識、電話対応能力、接客能力（苦情の初期対応等も含む。）、守秘義務及び個人情報保護等、従事者の質的向上を図るための研修計画を業務に着手するまでに提出すること。

(3) 課題管理

ア 本委託業務の遂行に当たり、様々な局面で発生する各種課題について、課題の認識、対応案の検討、解決及び報告のプロセスを明確にした課題管理を実施すること。

イ 課題管理に当たり、次の課題内容を一元管理することとし、その他必要と考えられる項目についても管理する仕組みとすること。

- (ア) 影響
- (イ) 優先度
- (ウ) 発生日
- (エ) 担当者
- (オ) 対応状況
- (カ) 対応策
- (キ) 対応結果
- (ク) 解決日

(4) 業務報告書

ア BPOセンター業務

(ア) 日次報告

業務毎に、その日の作業進捗を報告すること。具体的な報告の方法については、委託者及び受託者と協議の上、決定する。

(イ) 月次報告

その月全体及び一日毎の作業件数等について全体及び都内市区町村毎に報告すること。また、受託者が必要と判断した事項についても報告すること。

なお、委託者はその他の項目についても受託者と協議の上報告を求めることができる。具体的な報告の範囲、方法及び様式については、委託者及び受託者と協議の上、決定する。

イ 専用コールセンター業務

(ア) 日次報告

各種申請書等の再発行依頼、その他委託者が指示したものについて、その対象者と内容について報告すること。具体的な報告の方法及び様式については、委託者及び受託者と協議の上、決定する。

(イ) 月次報告

その月全体及び一日毎の入電件数、応対件数、一次完了率、平均対応速度、対応率等について、全体及び業務毎に報告すること。また、問合せの内容別の件数及び受託者が必要と判断した事項についても報告すること。なお、委託者はその他の項目についても受託者と協議の上報告を求めることができる。具体的な報告の方法及び様式については、委託者及び受託者と協議の上、決定する。

ウ 年次報告

ア及びイの月次報告を年単位に集計したもの及び当該集計から別表「サービス指標の目標値」との差異、各業務の1年間の平均値、別紙2「専用コールセンターの設置・運営業務個別仕様書」に示す統計情報、総括、提案、「(2) 1年間研修計画」の実施結果等を電子ファイル及び紙媒体で報告すること。

(5) 事故報告書

受託者は、事故があったとき、事故が発生するおそれがあると認められるとき又は後述「19 非常事態への対応」を行ったときは、直ちに委託者に報告すること。

(6) 定例会等

ア 月次定例会・週次定例会

(ア) 本委託業務の円滑な運営のため、毎週及び毎月1回定例会を開催し、受託者は委託者に対し、必要事項の報告、情報共有等を行うこと。

(イ) 月次定例会には、統括管理者及び管理者が参加すること。また、週次定例会には統括管理者もしくは管理者、またはその代理の者が参加すること。

(ウ) 月次・週次定例会は、委託者が指示した日時及び場所で行うこと。

(エ) 月次定例会では、本項「(4) 業務報告書」に掲げた月次報告の他、本委託業務の運営に関する次の事項を電子ファイル及び紙媒体で提出すること。

a 別表「サービス指標の目標値」に示す目標の達成状況

b aで目標が達成されていない場合、達成するための対応策

c その他、本委託業務の履行における特記事項、業務上の課題、対応手順の整理及び業務の見直し等協議すべき事項

d 前回週次・月次定例会（及び年次報告会）の議事録

イ 年次報告会

(ア) 本委託業務の円滑な履行のため、年1回、年次報告会を開催し、受託者は委託者に対し、必要事項の報告、情報共有等を行うこと。

(イ) 年次報告会には、統括管理者及び管理者が参加すること。

(ウ) 年次報告会は、委託者が指示した日時及び場所で行うこと。

(エ) 年次報告会では、「(4) ウ 年次報告」に掲げた年次報告の他、次の事項を電子ファイル及び紙媒体で提出すること。

a 1年間の目標値に対する達成状況

b その他、本委託業務の履行における特記事項、業務上の課題、対応手順の整理及び業務の見直し等協議すべき事項

(オ) 1年間の実績等に基づき新たな目標値について協議すること。

16 情報セキュリティの確保

- (1) 本委託業務に関する情報資産の取扱いについては、情報セキュリティに関する法令を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得た情報については、契約期間中及び契約期間終了後においても、いかなる理由があっても他人に漏えいしてはならない。
- (2) 受託者は、前項の義務の履行を担保するために、情報セキュリティポリシーを遵守することについて、事前に委託者の指定する書式による誓約書を従事者から徴し、保管すること。また、委託者の求めに応じてその書面を提出すること。
- (3) 受託者は、従事者に対し、事前及び定期的に秘密の保持及び個人情報保護についての研修を行わなければならない。
- (4) 受託者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。
- (5) 受託者は、従事者に BPO センター及び専用コールセンターの運用スペース内に業務に関わるもの以外の私物を持ち込ませてはならない。ただし、事前に委託者の承認を得ているものはこの限りではない。
- (6) 受託者は、本委託業務において取り扱う一切の情報資産及び施設内の設備等の外部持ち出し、目的外利用、複製及び複写をしてはならない。ただし、事前に委託者の許可を得ているものはこの限りではない。
- (7) 本委託業務の実施に当たり、本件受託者又はその従業員、本調達の役務の内容の一部の再委託先、若しくはその他の者による意図せざる不正な変更が情報システムのハードウェアやソフトウェア等に加えられないための管理体制が整備されていること。
- (8) 情報セキュリティインシデントへの対処方法が確立されていること。
- (9) 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況を定期的に確認すること。
- (10) 情報セキュリティ対策の履行が不十分である場合、速やかに改善策を提出し、委託者の承認を受けた上で実施すること。
- (11) 委託者が求めた場合は、速やかに情報セキュリティ監査を受け入れること。
- (12) 本調達の役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるように対策を施すこと。
- (13) 受託者は、本委託業務の履行に当たり、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等が生じないよう管理し、個人情報の漏えい等の事故や障害が発生した場合に実施すべき対応事項及び手順を事前に委託者に提出すること。
- (14) 受託者は、情報セキュリティに関する事故を防止するための体制について、体系的な対応を含め、委託者に対して提案し、委託者と協議の上、必要な措置を講じなければならない。
- (15) 受託者は、入退室者を記録するとともに、部外者が立ち入れないように、入退管理を徹底すること。
- (16) 応対情報源の受け渡しの際は、情報セキュリティに配慮した受け渡し方法（データファイルにパスワードの設定や暗号化等）等の措置を講じること。
- (17) 本委託業務で使用するデータ等は、必要な作業完了後又は履行期間完了日をもって、受託者の責任及び費用負担で全て復旧不可能な状態に消去し、消去したことを書面で記録すること。また、委託者の求めに応じてその書面を提出すること。
- (18) 本委託業務において、情報セキュリティインシデントの発生又は情報の目的外利用等を認知した場合は、速やかに委託者に報告すること。
- (19) 本委託業務において取得した情報及びデータは、国内でのみ保持すること。クラウドを利用した場合も同様とする。
- (20) 受託者は、個人情報以外の情報資産についても、個人情報に準じて取り扱うこと。

17 身分証明書等

身分証明書等について、次のとおりとする。

- (1) 受託者は、統括管理者等について、本委託業務の受託者であることを示す身分証明書を作成し、業務に従事する前に委託者の証明を受けなければならない。身分証明書は、受託者の名称、事務所所在地、電話番号、統括管理者等氏名の記載のあるもので、統括管理者等の顔写真の付いたものでなければならない。その他様式については、委託者と協議の上、定めるものとする。
- (2) 統括管理者等は、常に身分証明書を携行するとともに、請求があった場合、これを提示しなければならない。
- (3) 統括管理者等が退職又は異動した場合、受託者は速やかに委託者に届け出ること。
- (4) 身分証明書の記載事項に変更が生じた場合、受託者は速やかに変更事項を委託者に届け出ること。
- (5) 受託者は、従事者について本委託業務の従事者であることを示す従事者証を作成しなければならない。従事者証は、受託者の名称、事務所所在地、電話番号、従事者氏名の記載のあるものでなければならない。その他様式については、委託者と協議の上、定めるものとする。なお、従事者は、業務中従事者証を外部から見える位置に装着しなければならない。

18 納品物

受託者は、次の納品物を委託者及び受託者が協議により定めた期日までに納品すること。

- (1) 業務設計書（業務スケジュールの記載を含めること。）
- (2) 業務体制報告書
- (3) 業務計画書
- (4) 業務マニュアル等
- (5) 業務報告書（日次報告書、月次報告書、年次報告書）
- (6) 事故報告書

19 非常事態への対応

- (1) 受託者は、災害発生、施設の不具合、機器故障、回線異常、従事者の出勤不能等（以下「非常事態」という。）が発生し、本委託業務の運営に影響を及ぼす場合、速やかに委託者へ非常事態の状況、影響の範囲等を報告し、委託者と対策を協議するとともに、影響を最小限に留める対策、復旧作業等を実施すること。
- (2) 受託者は、非常事態が発生した場合、委託者と調整した上、極力業務を継続実施するよう努めること。
- (3) 受託者は、非常事態が発生したことにより、本委託業務の運営を停止せざるを得ない場合、委託者に運営停止及び再開に向けた作業の進行状況を報告するとともに、その後の運用方法及び復旧方法を委託者と協議すること。

20 立入検査

受託者は、必要に応じて、事務所のセキュリティ、BPOセンター及び専用コールセンターの管理、その他本委託業務全般について、委託者が実施する立入検査を受けること。

21 再委託

- (1) 受託者は、本委託業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせ（以下「再委託」という。）しようとするときは、あらかじめ委託者の承認を得ること。
- (2) 委託者の承認を得て再委託する場合、当該第三者に対し、本仕様書に記載された事項を遵守する義務を負わせるとともに、当該第三者の行為については受託者が責任を負うこと。

22 業務の引継ぎ

次期受託者が受託者と異なる場合は、受託者は業務が円滑に行えるよう委託者の指示に従い、次期受託者に業務マニュアル等、各種データ、業務知識及び技能等の業務に必要な事項を引き継ぐこと。また、次期受託者に業務知識及び技能を継承するために必要な研修等を契約期間内に実施すること。

なお、具体的な実施スケジュール及び引継ぎの詳細については、委託者、受託者及び次期受託者が協議の上、決定する。

23 業務全般における要件

- (1) 受託者は、本委託業務を履行するに当たり、次の法令等を遵守すること。
 - ア 高齢者の医療の確保に関する法律
 - イ 高齢者の医療の確保に関する法律施行令
 - ウ 高齢者の医療の確保に関する法律施行規則
 - エ 東京都後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療に関する条例
 - オ 東京都後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療に関する条例施行規則
 - カ 民法
 - キ 刑法
 - ク 著作権法
 - ケ 個人情報の保護に関する法律
 - コ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律
 - サ 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律
 - シ 東京都後期高齢者医療広域連合個人情報保護法施行条例
 - ス 電子政府推進計画及び情報システムに係る政府調達の基本指針等の政府方針
 - セ その他関係法令、関係要綱等
- (2) 受託者は、業務に着手する前に業務体制図を委託者に提出し、最新版に更新した場合、速やかに委託者へ報告すること。
- (3) 受託者は本仕様書に基づく業務を処理するため、委託者から引き渡された原票、資料、貸与品等を委託者の許諾なくして複写又は複製しないこと。
- (4) 受託者は、本委託業務の履行に当たり事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を委託者に報告し、書面により委託者に詳細な報告及びその後の方針案を提出すること。
- (5) 本仕様に基づく業務を履行する過程において、受託者が他の業者と連携する必要が生じた場合は、あらかじめ委託者に報告し、相互の協調を保つとともに、業務の便宜と進捗を図ること。また、業者間において打合せ等を行った場合は、当該打合せ等の内容を議事録又は摘録として記録し、速やかに委託者にその内容を報告するとともに、議事録等を書面で提出すること。
- (6) 契約期間終了後、本仕様による成果及び納品物について、委託者がインターネットを含み対外的に発表すること、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。
- (7) 本調達に係り作成・変更・更新されるドキュメント類の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定めるすべての権利を含む。）は、受託者が本調達の従前より権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ書面にて権利譲渡不可と示されたもの以外、委託者が保有する現有資産を移行等して発生した権利を含めてすべて委託者に帰属するものとする。
- (8) 本調達に係り発生した権利については、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。
- (9) 本調達に係り発生した権利については、今後、二次的著作物が作成された場合等であっても、受託者は原作者の著作権者としての権利を行使しないものとする。
- (10) 本調達に係り作成・変更・修正されるドキュメント類等に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合、受託者は当該既存著作物等の使用に必要な費用負担や使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うこと。

この場合受託者は、事前に当該既存著作物等の内容について委託者の承認を得ることとし、受託者は当該既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。

- (11) 本調達に係り第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら委託者の責めに帰すべき場合を除き、受託者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、委託者は係る紛争の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講ずる。
- (12) 本仕様によるすべての業務において、委託者が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。
- (13) 委託者が提供する資料は、原則として貸出しによるものとし、契約期間終了前までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供を行わないこと。
- (14) 委託者が提供した情報を第三者に開示することが必要である場合は、事前に委託者と協議の上、承認を得ること。
- (15) 受託者は、本仕様による成果及び納品物が、委託者以外の者の著作権、特許権、肖像権等の権利を侵害しないことを確認すること。
- (16) 受託者は、要員の資質、規律保持、風紀及び衛生・健康に関すること等の人事管理並びに要員の責めに起因して発生した火災・盗難等不祥事が発生した場合の一切の責任を負うこと。

24 契約不適合責任

- (1) 引き渡された目的物が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないものである場合（受託者が委託者に移転した権利が契約の内容に適合しないものである場合を含む。）は、委託者は、受託者に対し、履行の追完の請求、代金の減額の請求（不適合が委託者の責めに帰すべき事由によるものであるときを除く。）、損害賠償の請求及び契約の解除をすることができる。
- (2) 受託者が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない目的物を委託者に引き渡した場合において、委託者がその不適合を知った時から1年以内にその旨を受託者に通知しないときは、委託者は、その不適合を理由として、履行の追完の請求、代金の減額の請求、損害賠償の請求及び契約の解除をすることができない。ただし、受託者が引き渡しの際にその不適合を知り、又は重大な過失によって知らなかったときは、この限りでない。

25 委託費用

本委託契約に係る委託費用は、別紙1「高額介護合算療養費支給申請勧奨業務の実施内容に関する個別仕様書」、別紙2「専用コールセンターの設置・運営業務個別仕様書」及び別紙3「高額介護合算療養費等支給決定通知書等業務の実施内容に関する個別仕様書」に掲げる一切の業務の実施に要する費用の他、次の(1)から(3)に示す本委託業務の履行に当たり必要と認められる契約期間中のすべての費用の総額とする。

- (1) 施設、設備等及び従事者に要する費用
 - ア BPOセンターの運用に必要な施設、設備等の設置、撤去及び要員に要する費用については、すべて本委託費に含める。
 - イ 専用コールセンターの運営に必要な施設、設備等の設置、撤去及び要員に要する費用については、すべて本委託費に含める。
- (2) 諸経費（消耗品費、光熱費及び役務費等）

委託者が負担するものを除き、本委託業務の履行に必要と認められる諸経費（消耗品費、光熱費、役務費及び履行場所の使用費等）については、すべて本委託費用に含める。
- (3) 通信設備等及び情報機器に要する費用

本委託業務の履行に必要と認められる通信設備等及び情報機器に要する費用については、すべて本委託費に含める。なお、コールセンターに入電する通話料は、協議のうえ申請勧奨対象者等において負担させることを妨げない。

26 支払方法

委託者は、年度ごとに、業務完了の検査合格後、受託者から正当な請求書を受領した日から 30 日以内に、一括で受託者の指定する金融機関の口座に支払うものとする。

27 その他特記事項

(1) 雑則

- ア 本仕様書に不明な点がある場合は、委託者と協議を行い、その指示に従うこと。また、本仕様書に関し工業所有権等を使用するときには、すべて受託者の責任において措置すること。
- イ 本仕様書に記載していない日本国の法令等の規制を受けるものについては、その規制に従うこととし、これらの規制に抵触することが判明した場合、受託者の責任において速やかに対応すること。
- ウ 本委託業務の業務内容は、法改正や制度変更等によって業務の見直しや廃止、運用の変更を行う場合がある。この場合は、新たな業務や運用の変更について対応すること。
- エ 本仕様書に記載のない事項であって、本調達に必要と認められる事項が発生した場合は、委託者と協議し、その指示に従うこと。
- オ 受託者は、個人情報漏えい等、受託者の責めに帰する事由により委託者に損害を与えた場合には、委託者は、契約解除、一定期間の指名停止等の処分を行うとともに損害賠償請求を行うことができる。
- カ 委託者は、受託者の契約違反が判明した場合には、契約解除、一定期間の指名停止等の処分を行うとともに損害賠償請求を行うことができる。
- キ 本仕様書に疑義のある事項又は定めのない事項については、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

(2) 環境への配慮

- ア 調達に係る納品物については、「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）」に基づいた製品を可能な限り導入すること。
- イ 導入する機器については、性能や機能の低下を招かない範囲で、消費電力削減、発熱対策、騒音対策等の環境配慮を行うこと。
- ウ 本件受託者は、政府の電力需要対策を踏まえた作業環境や作業手順等を検討し、委託者の承認を得た上で実施すること。

(3) 類似の給付事業に対する事務処理案の提案

受託者は、委託者の求めに応じて、類似の給付事業等に対する郵送申請化や電子申請化に対応した事務処理案を提案すること。

28 担当

東京都後期高齢者医療広域連合
保険部 給付管理課 給付係
電話番号 03-3222-4420（直通）

別表 サービス指標の目標値（共通）

指標名	定義	計算式	目標値
BPO センター業務	業務ごとの作業総件数に対する作業が完了した件数の割合		100%
一次完了率	エスカレーションせずに、コールセンターで回答した案件の割合	一次完了件数 ÷ オペレーター対応件数	年平均 90%以上
平均対応速度（受電）	着信からオペレーターが対応するまでの時間	対応時間合計 ÷ オペレーター対応件数	年平均 9 秒以内
平均対応率	着信に対してオペレーターが対応した割合	オペレーター対応件数 ÷ 着信件数	年平均 90%以上
最低限度対応率（※）	着信に対してオペレーターが対応した割合	オペレーター対応件数 ÷ 着信件数	85%以上

※月間及び年間を通じて平均対応率を達成すれば適当とするが、1日単位で最低限度対応率を下回った場合には、都度受託者は委託者へ報告することとする。

(別記1)

東京都後期高齢者医療広域連合 情報セキュリティマネジメントシステム基本方針

東京都後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）では、後期高齢者医療制度の運営に当たって、被保険者の個人情報をはじめとする重要な情報を多数取り扱っています。

今日、情報は組織としての資産であり、情報資産を守ることは、都民の権利や利益を守るとともに、広域連合が安定的かつ継続的に制度を運営していく上で欠かすことができません。

このため、広域連合は情報セキュリティマネジメントシステムを確立し、推進するために、以下の取組を実施します。

1 法令等の遵守

情報セキュリティに関する法令、規則や契約上の義務を遵守するとともに、情報セキュリティ対策のための基準や手順を策定し、遵守します。

2 管理体制の確立

情報セキュリティ対策に取り組むため、最高情報セキュリティ責任者のもと、全庁的な体制を確立し、職員等に対して必要な教育を実施します。

3 リスク対策の実施

保有する情報資産の管理を徹底するため、適正なリスク評価基準のもと、検出されたリスクに対して人的・組織的・技術的な安全管理措置を実施します。

4 事故への対応

万が一、情報セキュリティ事故が発生した場合には、被害の拡大を防止するために迅速に対応するとともに、原因を究明し、再発防止策を講じます。

5 継続的な改善

情報セキュリティ対策に関する目標管理や自己点検、及び日常的な監視活動や定期的な監査を通して、継続的に情報セキュリティの維持・改善を図ります。

制定日 平成19年3月1日

最終改正日 平成27年1月9日

東京都後期高齢者医療広域連合長

高額介護合算療養費支給申請勸奨業務の実施内容に関する個別仕様書

1 総則

本書は、共通仕様書「8 業務の詳細」で定める本委託業務のうち、高額介護合算療養費業務委託の内容及び受託者の履行範囲を示すものである。

なお、受託者は、委託者に対して、より確実に効率的な業務体制等について提案を行い、詳細は委託者と協議の上、仕様を決定するものとする。

2 業務共通事項

- (1) 受託者は、限られた期間内での確な支援を実施するため、本委託業務の実施にあたり本仕様書の内容を十分に把握した上で作業に臨むこと。
- (2) 受託者は、委託者から本委託業務に関する技術的な助言を求められた場合は、調査・報告を行うこと。
- (3) 受託者は、委託者に対し、本委託業務を実施する上で必要な知識に関する説明・教育を適宜行うこと。

3 高額介護合算療養費等の勸奨通知等送付作業

受託者は、委託者から後期高齢者宛ての高額介護合算療養費等支給申請勸奨通知書及び支給申請書（以下「勸奨通知等」という。）の送付データ（CSVファイル等）を受領した後、速やかに下記により勸奨通知等の製造印刷、帳票印字、送付物突合、引抜き、封入・封緘、仕分け・梱包、納品及び送付作業等を実施すること。なお、製造印刷、帳票印字、送付物突合、引抜き、封入・封緘、仕分け・梱包、納品及び送付作業等について、次の点に留意すること。

(1) 送付データについて

ア 送付データの提供

送付データは、本番データのほか、必要に応じてテストデータを提供することとし、暗号化した後、受託者が委託者事務局内に設置することとする閉域網のVPN回線を付した情報セキュリティに配慮した、安全でセキュリティの確立された委託者専用端末を通じてデータ授受を行うこととする。本番データ、テストデータの提供日程については、当該データを作成する日程が確定後に受託者と協議し最終的な日程を確定するものとする。なお、送付データ受け渡しに係る費用については、すべて受託者負担とする。

また、委託者が受託者宛て提供する送付データは別紙6「CSV ファイル別出力先パターン表（勸奨通知等）」を参照のこと。

イ 送付データの管理

送付データは最新の注意を図り管理すること。また、本委託業務のためにのみ使用するものとし、複製などは一切行わないこと。使用後の送付データは業務完了後、完全に削除し、復元が不可能な状態にすること。受託者は、データ削除後に削除完了の報告書を作成し委託者に提出すること。なお、削除完了の報告書様式は受託者にて

用意すること。

(2) 帳票類の製造印刷について

ア 帳票類の製造印刷

帳票類は別紙 7「印刷物仕様（勸奨通知等）」を参照の上、現に使用する発送物を参考に受託者が提案し、委託者が認めたものを印刷すること。なお、原則として申請書等の帳票類は、毎年の年度変更や、法・制度改正等に伴う記載文言の変更等の理由により、毎年度様式の見直しが必要となる。そのため、受託者は、一括で共通仕様書「9 想定業務量」に掲げる想定総件数の印刷を行わず、各帳票の校正時期等について事前に委託者と協議の上、対応を行うこと。

イ 校正作業について

受託者は、作成物について、委託者がテスト印刷用の印字データを提供するまでに、2回以上の校正作業を行い、委託者の了承を得ること。また、受託者は納品までの間、作成物を適切に保管すること。

ウ 封筒について

本件調達後、実際に書類を発送するまでの間に、余裕を持ったスケジュールで郵送用封筒の調達を行うこと。封筒のデザインや印字する内容について、別紙 7「印刷物仕様（勸奨通知等）」を参照の上、現に使用する発送物を参考に受託者が提案し、委託者が認めたものを使用することとし、必要に応じ内国郵便約款を参照する等を行い、適切なデザインとすること。また、作成する封筒は、内側に透け防止加工を施すこと。

エ 帳票類の破棄

帳票印刷の工程において、破棄しなければならない帳票類が発生した場合は、シュレッダー、焼却、溶解等の方法により再生不可能な状態にして処分すること。

(3) 帳票印字について

受託者は、「3 (2) 帳票類の製造印刷について」で固定項目を印刷後、委託者が提供する印字用 CSV データを使用して該当項目を印字する。印字方法については、以下のとおりとする。

ア 文字等の仕様

印字にあたっては、下表を参照し、適切に対応すること。特に、外字の印字については、細心の注意を払うこと。

郵便カスタマーバーコードの読取等においては、委託者の承認を得ること。読み取りテスト等で不具合が起こった場合、その対応について必要な技術・支援体制を整えていること。

<提供データにおける文字の標準仕様について>

項目	
文字コード	UNI コード (UTF-8)
文字フォント	KAJO_J 明朝体、KAJO_J 入力システム V7.0 後期高齢者医療広域連合電算処理システム対応版
外字ファイル	KAJO_JM. TTE ファイル

イ 勸奨お知らせの印字について

出力帳票	勸奨お知らせ (都公費の該当有無、期中喪失の該当有無により、 出力帳票が4パターンに分かれる)
印字用 CSV データ	別紙 6 「CSV ファイル別出力先パターン表 (勸奨通知等) 内、お知らせ CSV」
ファイル レイアウト	別紙 11 「(勸奨通知) CSV ファイルレイアウト」
印字位置	別紙 9-1 「帳票レイアウト：勸奨お知らせ(都公費なし・通常分)」 別紙 9-2 「帳票レイアウト：勸奨お知らせ(都公費なし・期中喪失者分)」 別紙 9-3 「帳票レイアウト：勸奨お知らせ(都公費あり・通常分)」 別紙 9-4 「帳票レイアウト：勸奨お知らせ(都公費あり・期中喪失者分)」
市区町村長 名の印字	発送者名の市区町村長名は、別紙 11 「(勸奨通知) CSV ファイルレイアウト」内の項番 29 (介護保険者番号) と、別紙 13 「介護保険者名一覧」の介護保険者番号を突合し、対応する市区町村長名を印字する。印字の際、上部に記載の「東京都後期高齢者医療広域連合長」の文言と等間隔になるよう文字幅を調整すること。

ウ 申請書の印字について

出力帳票	申請書
印字用 CSV データ	別紙 6 「CSV ファイル別出力先パターン表 (勸奨通知等) 内、申請書情報 CSV」
ファイル レイアウト	別紙 12 「(申請書) CSV ファイルレイアウト」
印字位置	別紙 9-5 「帳票レイアウト：申請書」

エ テスト印字

受託者は、印字内容、印字位置及び文字の仕様（外字を含む）が正しいか確認するため、委託者が提供するテストデータを基に、帳票に印字を行うこと。印字結果に本仕様が定める内容と相違があった場合は、速やかに修正し、再度、テストデータ印字を行うこと。最終的に委託者の承認を得るまで、テストデータ印字を行うこととする。印字件数は 100 件程度とするが、再印字においては、修正内容を勘案し決定する。未登録外字及び桁あふれが含まれる送付データについては、これとは別に必要な件数をテスト印字するものとする。

なお、テストデータ印字に必要な費用は、受託者の負担とする。

オ 本番送付データ印字

テストデータ印字結果について委託者の承認を得た後は、本番データを基に、帳票への印字を行う。

【別紙 1】

受託者は、帳票印字の結果、印字不良や破損等による不良帳票が生じた場合は、当該不良帳票を廃棄すること。

カ 勸奨通知等に印字する事項について

現に使用している様式をもとに委託者と協議の上、決定すること。なお、郵送用封筒は「3（2）帳票類の製造印刷について ウ」で定めたものを使用する。

キ カスタマーバーコードについて

封筒の窓枠から見える位置にカスタマーバーコード（CB）を入れること。

ク 印刷管理番号の付番について

（ア）カスタマーバーコード（CB）の下に印刷管理番号を入れること。

（イ）印字用データ 1 件につき 1 件、印刷管理番号を付番すること。番号の桁数、英数字の組合せ等は問わないが、印字用データの提供数と管理番号の末尾が一致するよう付番すること。

例：データ数が 1,500 件の月は、「000001」で始まり「001500」で終わるよう付番する。なお、翌月提供するデータには改めて「000001」から付番する。

（4）送付物突合作業について

受託者は、別紙 6「CSV ファイル別出力先パターン表（勸奨通知等）」のとおり帳票類を組合せ、下記の封入作業を行うこと。その際、勸奨のお知らせの別紙 11「（勸奨通知）CSV ファイルレイアウト」項番 1 と、申請書の別紙 12「（申請書）CSV ファイルレイアウト」項番 1 にある連番を照らし、先頭 14 桁が同一のものについて、同一送付先の帳票として突合せすること。

ア 帳票の折り加工

A 3 用紙で洋型長 3 号窓付封筒（235 mm×120 mm）に封入するものについては、原則として長辺 2 つ折り後、外巻き 3 つ折り加工をする。その他加工方法が異なる場合は別紙 7「印刷物仕様（勸奨通知等）」で指示する。

イ 封入物（封入順に記載）

（ア）勸奨通知

（イ）申請書（人数分）

（ウ）案内文

（エ）返信用封筒

（5）引抜き作業について

受託者は、BPOセンターで出力または作成した帳票や、「3（4）送付物突合作業について」の作業を完了した成果物のうち、委託者が引抜き対象として指定したものについて、委託者が指定した日までに、成果物を引き抜くこと。対象通数は 2,500 通前後を予定している。なお、引抜き対象者リストの提供時期の詳細は、委託者、受託者の双方協議の上、決定する。引抜きに当たっては、次のアからウまでについて留意すること。

ア 引き抜いた成果物は、別紙 14「梱包の方法（勸奨通知等）」のとおり梱包すること。

イ 受託者は作業完了後、速やかに委託者に引き渡すこと。また、引き抜いた成果物は委託者、受託者双方において授受した日時を記録する等、適切に管理し、持ち運び時や引抜き作業時等において紛失や個人情報の流出の防止に万全を期すこと。

ウ 引抜き作業においては、引き抜いた成果物が、委託者から提供された情報と一致していることを2名以上で2回以上確認し、確認日時及び確認者を記録する等、引抜きの誤りや漏れの防止に万全を期すこと。作業時に疑義等が生じたときは、直ちに委託者に連絡し指示に従うこと。

(6) 封入・封緘作業について

ア 次の(ア)及び(イ)のとおり封入・封緘作業を行うこと。

(ア) お知らせ CSV の種別が、「生存世帯」かつ「桁あふれ無し」 ⇒ 封入封緘
※「3(5) 引抜き作業について」の対象となった成果物は、封入のみとすること。

(イ) 「引抜き作業を終えた成果物」及び上記以外 ⇒ 封入のみ
※「引抜き作業を終えた成果物」に限り、やむを得ず「封入・封緘」の対応とする場合は、引抜分と同数の発送用封筒を別途作成し、成果物とあわせて納品すること。

イ 受託者は、封入・封緘作業を行うにあたり、誤封入防止のための技術、設備、点検体制を有していること。

ウ 印字した帳票を、封筒の窓枠に送付先・住所・氏名が確実に表示されるように封入すること。封入・封緘作業に当たっては、封入物の齟齬が無いよう、委託者の立ち合いの下、受託者において検品を実施するなど適切な対策を講じること。

エ 受託者は、作成した枚数と封入物の件数が一致していることを2名以上で2回以上確認すること又はそれに準ずる対応を施すなどして、封入の誤り防止に万全を期すこと。また、確認日及び確認者を記録すること。

オ 誤封入や封入物の欠落の防止及び封緘時の圧着強度等に細心の注意を払うこと。

カ 封入・封緘時のミスにより使用できなくなった印字済み帳票については、可読不可能な状態にしたうえで廃棄し、改めて再印字を行い、封入・封緘を行うこと。

キ 予見できない事故等により、緊急に追加印刷等が必要になった場合も対応可能であること。

(7) 仕分け・梱包作業について

別紙 14「梱包の方法（勸奨通知等）」のとおり仕分け、梱包すること。

※別紙 6「CSV ファイル別出力先パターン表（勸奨通知等）」を参考に、ファイル種別が異なる成果物を同一の箱に入れる場合は、ファイル種別の区切りとなる箇所に仕切りを設け、CSV データごとの成果物が混ざらないよう対策を講じること。

※梱包の箱は、成果物の破損等を防ぐため十分な強度を有するものを使用すること。

また、梱包物の数量が少ない場合には、緩衝材等を用いて中身がずれないように対応すること。

(8) 納品及び送付作業について

受託者は、梱包まで作業を完了した成果物について、成果物ごとに定める日に、指定の場所へ納品する。

<成果物ごとの納品先・納品日>

下記の記載は、ファイル種別「期中喪失」分も同様とする。

対象の成果物		納品先	納品日
ファイル 種 別	[都公費あり/なし共に] 生存世帯(桁あふれなし)	広域連合指定の 郵便集荷窓口 ※ ₁	契約締結後、委託者 と協議のうえ決定す る。
	[都公費なし] 生存世帯(桁あふれあり)	各市区町村 (最大 62 か所)	
	[都公費なし] 死亡世帯 (桁あふれあり/なし共に)		
	[都公費あり] 生存世帯(桁あふれあり)		
	[都公費あり/なし共に] 死亡世帯 (桁あふれあり/な し共に)		
そ の 他	引抜き対象リストによる引抜 き分 (都公費なし分/都公費あり 分)	広 域 連 合 指 定 場 所 (東京区政会館 16 階 広域連合執務室内) ※ ₂	

※₁ 郵便集荷窓口の納品物については、納品日の3営業日前までに、「件数表(カスタマーバーコードあり・なし別に分けた後、郵便料金表に対応した重量ごとに、発送通数を記載したもの)」を委託者へ提出すること。

※₂ 「引抜き対象リストによって、引抜きした成果物」については、封入封緘すべき条件でも「封入のみ」とすること。ただし、やむを得ず「封入・封緘」の対応とする場合は、引抜き分と同数の発送用封筒を別途作成し、成果物とあわせて広域連合指定場所に納品すること。

ア 納品先が「広域連合指定の郵便集荷窓口」となっている成果物については、原則として、受託者が後納郵便物等差出票を作成し、委託者へ事前に提出のうえ、委託者の押印を受け所定の郵便局へ差出すものとする。発送完了後は、後納郵便物等差出票の写しへ所定の郵便局から領収印を受けたもの及び後納郵便物取扱票(お客様用)について、処理月単位で翌月初めの営業日までに委託者へ納品すること。

イ 広域連合納品の際、広域連合担当職員に作成物全件の件数表を提出すること。

ウ 市区町村納品分の納品先は、東京都内 62 市区町村の後期高齢者医療担当窓口とする。納品方法は、広域連合において到着確認が可能な配送方法とし、該当の市区町村担当職員に引渡し、押印済の受領書を受け取ること。納品完了後、受領書を広域連合に提出すること。

エ 勸奨通知等の送付物については、郵便番号に基づくバーコード付区分郵便物として事前に委託者と協議の上、最も割引率が高くなる方法で発送すること。

また、返送済み勸奨通知等に係る書類不備等の通知については定形外郵便を使用すること。

オ 勸奨通知等の郵送は区分郵便による普通郵便にて行う。郵便料の支払いは料金後納

郵便物（委託者負担）とし、原則として、料金後納承認請求手続きについては、受託者が委託者に代わって必要な手続きを行うこと。

カ 受託者は、料金後納郵便差出票等必要な書類の作成及び梱包作業等を適正に行うこと。

キ 郵便料は、発送までの作業期間等を考慮した上、割引郵便制度が適正に適用となるよう割引郵便制度単位に梱包する等、安価な方法で行うこと。

ク 本委託業務において、初めて実施する発送物は、委託者が別に指示する場合を除き、発送期日前に、必ず作成物、同封物の内容、種類等について委託者の検査確認を得た上、郵送すること。

ケ 勧奨通知等の郵送作業の具体的な日程については、契約締結後、委託者と協議のうえ決定する。

なお、郵送は区分郵便で、料金後納郵便を使うものとする。具体的な郵送数量については別紙 4「月別対象件数等見込」を参照のこと。

(9) その他事項

ア 受託者は、CSV、TTE及びEUFファイルを加工する能力を有すること。また、本委託業務で作成する通知に印字されるデータの行数及び枚数は、対象被保険者のデータ量により異なるため、そのデータに対応する印字プログラムを作成する技術を有すること。

イ 受託者は、「KAJ0_J V7.0 入力システム後期高齢者医療広域連合電算処理システム対応版」に含まれるフォントへ対応することが可能であり、住基ネット統一文字コードに準じた文字体系を入手できること。

ウ 受託者はOCR業務が滞りなく進むよう、今回の業務内容に適合する印字プログラムを用いた勧奨通知等を作成すること。印字プログラムの作成に係るデータ形式は、Microsoft office ファイル（Word、Excel、PowerPoint）とする。

エ 作業に必要な帳票の種類・内容等については、契約期間中に修正・廃止する場合があります。帳票のレイアウト変更等による不要な帳票は、受託者の責任において廃棄すること。

オ 帳票類の在庫については、適宜委託者に報告し、作業に必要な各帳票の在庫数を確保すること。

4 申請書等及び同封書類が封入された封筒の受領作業

(1) 受託者は、受託者で設けた私書箱又は受託者事務所に返送された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。受取は1日に1回以上行うこととする。

(2) 申請書類等を委託者と受託者で授受する場合は、委託者、受託者双方において授受した日時を記録する等、適切に管理し、持ち運び時や引抜作業時において紛失や個人情報の流出の防止に万全を期すこと。BPOセンターに郵送された申請書類等は、到達日、受領者氏名、到達枚数等を記録するなどして管理し、紛失や個人情報の流出の防止に万全を期すこと。

- (3) 申請書類等は、共通仕様書に基づき、適正に管理すること。
- (4) 作業が完了した申請書類等は、受付時ナンバリングを行った順に仕分けをし、委託者の指定する方法で委託者に返却すること。返却については、委託者、受託者双方において返却日時を記録する等、適切に管理し、紛失や個人情報の流出の防止に万全を期すること。返却方法、返却サイクルや並び順等、詳細は別途委託者と協議の上、決定する。
- (5) 受領した申請書等は、速やかに内容物を確認し、適切に保管をすること。
- (6) 住所無し等で郵便局から返送された書類（以下「返還書類」という。）については、一覧を作成した上で受託者にて保管し、成果物としてまとめて委託者宛てに提出すること。
- (7) 死亡者宛の申請書等は市区町村窓口にて受け付けるため、受領等の事務は不要とする。
- (8) その他、随時、委託者と協議のうえ、対応を検討する。

5 申請書等及び同封書類の確認作業

受託者は、申請書等に記載された内容や添付書類について関係法令、事務処理手順、業務マニュアルや研修等に従い、記載内容や添付書類に不備がないかどうかを確認すること。添付書類に不備があった場合は、文書とともに対象者宛てに返送する対応を行うこととする。

内容確認の過程で疑義があった場合の対応については、対応実績を管理し、BPOセンターで共有すること。同様の疑義が発生した場合は、対応実績を参考すること。

(1) 書類不備等通知について

ア 帳票類は別紙7「印刷物仕様」参照の上、受託者が提案し、委託者が認めたものを印刷すること。

イ 書類不備等通知の返信用封筒は料金受取人払（料金後納）で、宛名は「東京都後期高齢者医療広域連合 高額介護合算療養費等支給申請受付事務センター 行」とし、宛先は受託者で設けた私書箱又は受託者事業所とする。また、長型3号（120mm×235mm）で、両面テープで閉じるものとする。なお、個人情報を含む申請書類を封入しているため、裏地紋ありの封筒とする（外巻き三つ折り）。

ウ 勸奨通知等に係る書類不備等通知の郵送は、簡易書留にて行う。郵便料の支払いは料金後納郵便物（委託者負担）とし、原則として、料金後納承認請求手続きについては、受託者が委託者に代わって必要な手続きを行うこと。

(2) 不備の定義及び確認フローの詳細については、委託者と受託者にて協議し作成することとするが、主な不備の事例については次のとおり。

ア 不備が書類の添付漏れの場合

受託者で設けた私書箱又は受託者事業所行の返信用封筒を同封し、送付された申請書類等と書面で添付漏れをお知らせする文書を発送する。

イ 不備が記載内容の場合

受託者で設けた私書箱又は受託者事業所行の返信用封筒を同封し、送付された申請書類等と書面で記載内容に不備がある旨をお知らせする文書を発送する。

ウ 必要な同封書類の原本（カード原本や通帳の原本など）が封入されていた場合

コピーをとり、原本を対象者宛てに返送する。なお、不要な書類の原本が封入されていた場合は、原本は委託者と協議の上、対象者宛てに返送する。

エ 申請書等に不要な書類が封入されていた場合（ご意見や苦情の手紙など）

成果物として委託者宛てに納品すること。

オ 次に挙げた事例等で、BPOセンターでは補記・修正不可能な申請書等は日次でとりまとめ、委託者宛てに受託者が委託者事務局内に設置することとする閉域網のVPN回線を付した情報セキュリティに配慮した安全でセキュリティの確立された委託者専用端末を通じて画像データを送付することとする。

なお、詳細については、委託者と受託者で協議して決定すること。

(ア) 補記不可能な申請書（委託者に送付）

(イ) 外字補記が必要な申請書

(ウ) 後見人以外の法定代理人からの申請（保佐人・補助人）

(エ) 任意後見受任者からの申請

(オ) その他、委託者と受託者間で事前に取り決めのない事例

カ その他の場合

随時、委託者と協議の上、対応を決定する。

6 申請書等及び同封書類の取りまとめ作業

- (1) 受託者は、「5 申請書等及び同封書類の確認作業」にて、不備がないことを確認した申請書等及び同封書類を取りまとめるものとする。
- (2) 日次により、受領件数をカウントし、委託者へ報告すること。
- (3) 取りまとめの際には、件数が膨大となることが予想されるため、受託者内にて従事者に過大な負荷がかかることのないよう、OCR等を用いて円滑、効率的に作業を行うこととする。その際、個人番号は読み取らないものとし、手書き文字をより正確に読み取るための工夫を施すこと。
- (4) 受託者はOCR等の本番実装前に読み込みのテストを行い、読み取り範囲等を適切に調整すること。また、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、被保険者が左詰め、右詰め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、受託者において適切な補正を行うこと。
- (5) OCR等の実装時には、受託者は読み込みデータを必ず目視にて確認すること。また、読み込み内容の信頼性が90%を下回る場合は、必ずすべての読み込みデータを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は、従事者にて補正入力すること。目視によっても記載内容の正確な判別が難しい場合は、不備として取り扱い、記載内容確認は行わず、「5 申請書等及び同封書類の確認作業」に記載の対応を行うこと。
- (6) 読み込み内容の確認を完了した後、全国銀行協会の銀行マスタと照合して、銀行コードや支店コード等が登録されている情報か確認すること。銀行マスタとの照合で誤りを発見した場合は、目視にて読み込みデータの内容を確認し、必要に応じて補正入力すること。

【別紙 1】

- (7) 補正入力作業の手順の詳細については、委託者と協議の上対応を決定する。
- (8) OCR等の実装時に作成される読み込みデータについては、外部からアクセスできないよう、インターネットから隔離された状態で保存すること。

7 成果物作成作業

- (1) 受託者は、申請書等が正しく記載されていることを確認でき次第、標準システムに統合できる形式にしたCSVファイル（納品データ）を作成すること。なお、当該ファイルのレイアウトは、別紙 15「納品データのCSVレイアウトについて」のとおりとすること。
- (2) (1) で作成したCSVファイルについては、外部からアクセスできないよう、インターネットから隔離された状態で保存すること。
- (3) (1) で作成したCSVファイルを成果物として委託者に納品後、委託者が当該ファイルの確認・検証を行い、不備等のエラーデータを認めた場合には、速やかに受託者の負担と責任により当該ファイルの補正又は修正を行い、委託者が指定する期日までに再度納品すること。
- (4) 「10 (1) 成果物・納品期限」を参考にして、未返送者の一覧、返送書類の一覧等も作成し、併せて納品すること。
- (5) 作成したファイルについては、受託者が委託者事務局内に設置することとする閉域網のVPN回線を付した情報セキュリティに配慮した安全でセキュリティの確立された委託者専用端末を通じて納品すること。
- (6) 納品データ等は定期的（月に1回以上）に委託者へ納品すること。
- (7) 受領した申請書等の一式を成果物として定期的に納品すること。なお、成果物の形式については受託者が提案し、委託者が認めたものを納品すること。また、納品先については、契約後に委託者と協議の上決定する。
- (8) 配送方法についてはセキュリティ便等によるものとし、詳細については、納品期日を含めて委託者と協議の上決定すること。その際、契約期間終了後も考慮に入れた上での適切な配送方法等を協議することとする。
- (9) 納品の際に使用する梱包の箱について、契約後に委託者と協議の上決定する。

8 納品後の登録作業

納品後の申請情報を取りまとめたCSVファイルを、委託者が効率的に登録作業を行うための次のRPAシナリオを中心とした高額介護合算療養費関係のRPAシナリオについて、保守や法改正等への対応を行うなど必要な支援を行うこと。

- (1) 高額介護合算療養費等 登録シナリオ
標準システムでの申請受付処理入力を行う作業。
- (2) 高額介護合算療養費等 登録チェックシナリオ
(1) のシナリオに対する実行結果確認用シナリオ。

9 その他付随する作業

この仕様書に記載するもののほか、受託者は、委託者に対して、着実かつ効率的な業務執行方法等について常に見直し・提案を行い、詳細は委託者と協議の上、決定するものとする。

10 成果物の範囲、納品期限等

(1) 成果物・納品期限

本委託業務の成果物及び納品期限は、下表のとおりとする。

<成果物一覧>

No	成果物	成果物の内容	納品期限
1	業務設計書 (業務体制及び業務計画を含めたもの)	業務体制、作業スケジュール、作業方法等について記述した文書。 内容の変更があれば随時更新を行う。	契約後、委託者・受託者双方が協議により定めた期日。 (更新は随時)
2	申請情報を取りまとめたCSVファイル	後期高齢者から返送されてきた書類をもとに申請情報を取りまとめたもの。	契約後、委託者・受託者双方が協議により定めた期日。 なお、納品頻度は随時(月に1回以上)とする予定。
3	未返送者の一覧	返送されてこなかった分の一覧。 Microsoft Excelなどを想定。	契約後、委託者・受託者双方が協議により定めた期日。
4	受領した書類一式	後期高齢者から返送されてきた書類の一式。	契約後、委託者・受託者双方が協議により定めた期日。
5	打合せの資料	打合せを行う際に利用する資料	打合せ実施の1営業日前まで。
6	打合せの議事録	打合せの日時や出席者、発言内容等をまとめた議事録。	打合せ実施の後 2営業日以内。

(2) 納品方法

ア 成果物は、すべて日本語で作成すること。ただし、日本国においても、英字で表記されることが一般的な文言については、そのまま記載しても構わないものとする。

イ 情報処理に関する用語の標記については、原則、日本産業規格の規格に準拠すること。

ウ 成果物は、委託者から特別に示す場合を除き、原則、受託者が委託者事務局内に設置することとする閉域網のVPN回線を付した情報セキュリティに配慮した安全でセキュリティの確立された委託者専用端末を通じて納品すること。

エ 電磁的記録媒体を用いる場合は、正1部・副1部を納品すること。

オ 紙媒体による納品を行う場合は、用紙のサイズは、原則として日本産業規格A列4番とするが、必要に応じて日本産業規格A列3番を使用すること。

カ 受託者が委託者事務局内に設置することとする閉域網のVPN回線を付した情報

セキュリティに配慮した安全でセキュリティの確立された委託者専用端末を通じて納品について、Microsoft Word、同 Excel、同 PowerPoint で読み込み可能な形式又は PDF 形式で作成し、納品すること。ただし、委託者が他の形式による提出を求める場合は、協議の上、これに応じること。なお、受託者側で他の形式を用いて提出したファイルがある場合は、委託者は協議に応じるものとする。

キ 納品後、委託者において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。

ク 成果物の作成にあたって、特別なツールを使用する場合は、委託者の承認を得ること。

ケ 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において、改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法について、受託者は常に見直しを行い、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。

コ 委託者が別途特別に電磁的記録媒体により納品することを認めた場合は、受託者は不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行う等して、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。

(3) 納品場所

原則として、成果物は東京都内の 62 市区町村の後期高齢者医療制度担当課宛に引渡しを行うこと。ただし、委託者が納品場所を別途指示する場合はこの限りではない。

11 想定業務量

想定件数は、別紙 4「月別対象件数等見込」を参照すること。ただし、共通仕様書「9 想定業務量」の範囲内で追加・変更できるものとする。

12 進捗管理、作業報告

(1) 進捗管理

ア 受託者は、共通仕様書「15 定期報告等」に従い、業務計画書を作成すること。また、本業務委託の業務開始日より前に委託者と業務内容、従事者の体制等について協議し、委託者の指示に従うこと。

イ 受託者は、業務内容について、毎日、進捗状況を記録、管理し、委託者が指示する期日までに、この仕様書に定める作業が確実に完了するよう体制の確保等を行うこと。記録する内容は、(ア) から (オ) のほか、記録する方法と合わせて提案事項とし、委託者と協議の上、決定する。

(ア) 申請書等の受付件数

(イ) 申請書等に対する内容確認完了、未完了件数

(ウ) 封入封緘完了、未完了件数

(エ) 発送作業完了、未完了件数

(オ) その他、委託者が指定する事項

(2) 作業報告

受託者は、共通仕様書「15 定期報告等」のほか、次のアからエに定める場合は、速

やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うこと。

ア 災害発生、施設の不具合、機器故障、回線異常、従事者の出勤不能等が発生した場合

イ 申請書等の受付件数が想定を大幅に上回る場合等、作業進捗に大きな遅れが見込まれる場合

ウ 作業した内容の誤り、個人情報の紛失や流出が発見された場合

エ その他、委託者が指定する事項

(3) その他運営管理全般

受託者は、本委託業務の円滑かつ着実な管理運営にあたり、共通仕様書及び個別仕様書以外に必要な事項について、適切に対応すること。

なお、受託者が判断できない事項が生じた場合、委託者の指示に従うこと。

13 その他、留意事項

(1) 本委託業務の作業内容は、法改正や制度変更等によって業務の廃止や運用を変更する場合がある。この場合は、新たな業務や運用の変更について対応すること。

(2) 作業に必要な帳票の種類・内容等については、契約期間中に修正・廃止する場合がある。この場合は、委託者と受託者とで事前協議の上、変更時期を決定する。帳票のレイアウト変更等による不要な帳票は、受託者の責任において廃棄すること。

(3) 委託者から指示があったときは、その都度、作業に必要な各種帳票の在庫数を報告すること。

専用コールセンターの設置・運營業務個別仕様書

1 総則

本書は、共通仕様書「8 業務の詳細」で定める本委託業務のうち、専用コールセンターの設置・運營業務の内容及び受託者の履行範囲を示すものである。

なお、受託者は、委託者に対して、より確実に効率的な業務体制等について提案を行い、詳細は委託者と協議の上、仕様を決定するものとする。

2 業務共通事項

- (1) 受託者は、限られた期間内での確かな支援を実施するため、本委託業務の実施にあたり本仕様書の内容を十分に把握した上で作業に臨むこと。
- (2) 受託者は、委託者から本委託業務に関する技術的な助言を求められた場合は、調査・報告を行うこと。
- (3) 受託者は、委託者に対し、本委託業務を実施する上で必要な知識に関する説明・教育を適宜行うこと。

3 業務実施の基本姿勢

受託者は、本委託業務が東京都後期高齢者医療広域連合の窓口及び広聴業務を担う重要業務であることを認識し、入電者に対しては、委託者に準ずる心構えで常に適切かつ誠実な対応によりサービス満足度向上に資する姿勢を持ち、委託者に対しては、委託者の業務効率化及び被保険者等の意見を把握したより良い制度運営に資する姿勢を持って、業務を遂行すること。

4 業務内容

(1) 電話問い合わせ対応

ア 業務の概要

受託者はコールセンターに入電した問い合わせを受け付け、BPOセンターとの情報共有を図るとともに連携のもと、申請書の記載方法、返送方法、受付状況等の各種問い合わせ内容について可能な限り回答を行う。

回答にあたっては、委託者が提供する資料等に基づいて行い、この情報により解決できないときは、適宜、適切な業務所管担当へ転送を行う又は、関連機関の問い合わせ先窓口を案内する等の対応を行う。

イ 対応内容

対象業務は前提として、一般的な後期高齢者医療制度に関する案内を含むものとする。対象業務は今後委託者と受託者で協議し決定することとするが、一例としては次のとおり。

- (ア) 後期高齢者医療制度全般や広域連合に関すること
- (イ) 後期高齢者医療制度に関すること
- (ウ) 申請書等及び通知の内容に関すること
- (エ) 申請書等及び通知の記載方法に関すること
- (オ) 申請書等の受付状況に関すること

【別紙2】

- (カ) 広域連合職員への取り次ぎ、問い合わせ窓口の案内
 - (キ) 申請書等の再発行に関する事
 - (ク) 被保険者の意見に対しての傾聴・記録
 - (ケ) その他上記に関連する意見等
- (2) エスカレーション、折り返し対応等
- ア エスカレーション
- 次の場合、受託者は問い合わせ内容ごとに、委託者へエスカレーションする。エスカレーション方法等は、契約締結後、委託者と協議のうえ決定する。
- (ア) オペレーターでは対応困難と管理者等が判断した案件
- 「責任者を出せ」等、管理者等がオペレーターにおいて対応困難と判断した案件については、管理者等が対応し、原則として委託者にエスカレーションしないこと。
- (イ) 受託者による対応が困難だと管理者等が判断した案件については、都合の良い時間帯（原則として開庁時間）及び連絡の取りやすい電話番号を確認し、委託者へエスカレーションすること。なお、単に「広域連合の職員を出せ」等の案件は該当しないことに留意すること。
- (ウ) 市区町村事務と思われる案件
- 個人情報訂正の申し出等、市区町村事務に関する場合は、各市区町村後期高齢者医療担当課にエスカレーションすること。なお、市区町村業務については契約締結後、委託者より提示する。
- (エ) 委託者が提供する資料等に記載がない問い合わせ
- (オ) マスコミ等からの取材依頼
- イ 折り返し対応
- 問い合わせ者から折り返し対応の要望があり、管理者等が必要と認めた場合、受託者より問い合わせ者に改めて連絡する。なお、折り返し対応の連絡は、「5 従事者」に規定するスーパーバイザー（以下「スーパーバイザー」という。）が行うこと。
- (3) 対応記録の作成
- ア 全ての問い合わせに対し、以下の内容を簡潔にまとめた対応記録を作成すること。具体的な分類・カテゴリ項目については、委託者と協議の上決定する。
- (ア) 受付日時・通話時間
 - (イ) 対応者
 - (ウ) 入電者の居住市区町村（判明した場合に限る）
 - (エ) 分類・カテゴリ
 - (オ) 問い合わせ内容
 - (カ) 回答内容
 - (キ) 参照物
 - (ク) 対応結果
- イ 作成した対応記録は、個人情報を除いてデータ出力ができるよう、個人情報を分けて管理すること。
- (4) 委託者へ提出する報告書類の作成
- 具体的な様式や記載事項については、現に使用している様式等を参考に、契約後、委託者に提案し、それを素案として両方で協議すること。

【別紙2】

ア 日次報告

(ア) 報告期限

翌開庁日の正午まで

(イ) 報告内容

- ① 時間帯別応答数、入電数、放棄呼、応答率、配置数
- ② 問い合わせ分類別件数
- ③ 問い合わせ対応結果
- ④ 問い合わせ所要時間別件数
- ⑤ 平均問い合わせ時間及び最長問い合わせ時間
- ⑥ 広域連合に対するご意見、ホットボイス等
- ⑦ クレーム案件等、特筆すべき案件の内容と対応
- ⑧ その他、委託者又は受託者が必要と認める項目

イ 月次報告

(ア) 報告期限

翌月15日まで（15日が閉庁日の場合は前開庁日まで）

(イ) 報告内容

前月（及び前年同月実績）と比較しながら、日次報告の報告内容をもとに当月の入電傾向を分析し、それらへの対応等を含めて報告すること。また入電傾向や入電者からの意見を分析し、必要に応じて本業務や広域連合業務に関する改善提案を適宜行うこと。

ウ 年次報告

(ア) 報告期限

翌年3月末営業日まで

(イ) 報告内容

年間を通して入電傾向等を分析し、報告すること

エ 「5 従事者（5） 報告」に規定する内容

オ その他

各種報告書については、原則として Microsoft 社の Excel を使用して作成すること。その他のファイル形式を希望する場合は、委託者と協議の上決定すること。

(5) F A Q管理業務

ア F A Qの整備

受託者は共通仕様書「14 業務マニュアル等」に例示するとおりマニュアル等を作成した上で、委託者の承認を得ること。なお、委託者から F A Qを提供するため、作成の際にはそれについても参考にすること。

イ F A Qの維持管理

アによって整備した F A Qについて月1回以上点検を行い、以下について報告し、委託者に修正作業を依頼すること。

(ア) 使用頻度の高い F A Q

(イ) 作成・修正・削除した方が良いと思われる F A Q

(6) 業務マニュアルの作成と改訂

受託者は共通仕様書「14 業務マニュアル等」に例示するとおり、次のマニュアル等

【別紙2】

の資料を作成し、運用状況に応じて見直し、改訂を行うこと。また、毎年度当資料を委託者に提出すること。

- ア 研修マニュアル
- イ 対応業務マニュアル・トークスクリプト
- ウ 苦情対応マニュアル
- エ 個人情報取扱マニュアル
- オ 災害時対応マニュアル
- カ その他、受託者が作成したマニュアル等

(7) その他(1)から(6)に付随する業務

5 従事者

(1) 配置

ア 業務実施にあたっては、スーパーバイザー(管理者との兼務可)及びオペレータを配置すること。なお、受託者の判断でスーパーバイザー以上の責任者を配置することは差し支えない。

イ スーパーバイザーは、同じ建物内の類似業務に限り兼務を可とするが、常に委託者と連絡がとれ、現場の指揮監督ができる状況としなければならない。兼務内容は、事前に委託者に業務の概要とその兼務割合を提示し、承諾を得ること。ただし、繁忙期に伴い一時的に増員するスーパーバイザーにおいては、この限りでない。

ウ 本委託業務を行う従事者の資質について、委託者が不適切と判断した場合は、委託者及び受託者による協議を行い、受託者は速やかに再教育等の必要な措置を講じること。また、再教育の実施によっても資質が改善されないと委託者が判断した場合には、該当従事者を本委託業務に従事させない措置を講じること。この場合、受託者は直ちに代替要員を配置するとともに、本委託業務の品質低下防止措置を講じること。

(2) スーパーバイザーの職務内容

スーパーバイザーの職務内容は次のとおりとする。なお、原則、オペレーターとの兼務は認めない。

- ア 本業務全体の進捗管理
- イ オペレーターの管理・監督
- ウ オペレーターへの指導・研修
- エ 委託者との連絡・調整及び報告業務
- オ 「4 業務内容(2) エスカレーション、折り返し対応等」に規定する判断及び二次対応
- カ 「4 業務内容(5) F A Q管理業務」に規定するF A Q管理業務
- キ 「4 業務内容(6) 業務マニュアル作成と改訂」に規定する業務マニュアル等の作成
- ク 設備等の管理

(3) 要件

ア オペレーター

業務に必要な一般常識を持ち、対応マナーが優れているとともに、電話受付等業務又はこれに類する業務を実施した経験があること。

【別紙2】

イ スーパーバイザー

後期高齢者医療制度又は国民健康保険等の医療保険制度の知識を十分に有した者で、且つ電話受付等業務の管理監督を実施した経験が1年以上あること。

(4) 従事者の必要数

本委託業務における入電数は、委託者が後期高齢者医療制度の被保険者等に対して送付する各種通知等の発送や制度の改正等の状況に応じ、増減することが予想される。そのため、受託者は業務運用期間中におけるオペレータの配置数について、入電数の増減に対応できるよう、別紙4「月別対象件数等見込」を参考にし、入電に対する応答率（最低限度対応率と同義。以下同じ）の1日の平均が85%以上の状態を維持するために必要な配置数を算出し、委託者に提示すること。（オペレータの人員配置については、他業務との兼務も可とする。）

なお、交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的にオペレータが出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことのない運営体制を整えること。

(5) 報告

ア 運営体制図

受託者は業務開始時に業務執行体制を明らかにした運営体制図を提出することとする。その後、運営体制図に変更があった場合や委託者より報告を求められたときは、受託者はこれに応じること。

なお、運営体制図への記載はスーパーバイザー以上とし、同項「(3) イ スーパーバイザー」に規定する要件を満たすこと及び他業務との兼務の有無を届けてること。

イ 配席計画書

受託者は委託者より提示される資料を参考として、翌月の配席計画書を委託者に提出する。

(6) 研修

ア 受託者は、従事者に対して、次の事項に留意した研修を業務開始前に十分に行うこととする。

- (ア) ビジネスマナー研修
- (イ) 電話対応実務研修
- (ウ) 守秘義務・個人情報保護に関する研修
- (エ) 業務知識に関する研修
- (オ) 事務処理手順を理解させる研修
- (カ) 委託者が依頼した研修

イ 受託者は、履行開始後においても前項に留意した研修を定期的に行い、常に従事者の能力向上に努めなければならない。

ウ 受託者は、従事者に対して研修を行うときは、各内容についての知識を有した実務経験者に行わせなければならない。

(7) 受託者の責務

受託者は、本委託業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対して雇用者としての責務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に努めるとともに、継続的な業務知識蓄積のため、従事者の定着率の維持に努めなければならない。

6 品質管理

(1) サービスレベル

ア 本委託業務の水準を一定以上に保つため、目標応答率を月平均 90%と定める。目標応答率が達成されない場合は、改善策を講じ、原因及び改善策の実施について報告すること。

イ 改善策を実施し、委託者からの助言、指導を受けてもなお、アに規定するサービスレベルが達成される見込みのない場合は、契約約款に基づき、委託者は受託者との契約を解除できる。

ウ 受託者が責を負わない部分での障害に関する責任を除外するため、目標応答率の達成に関し、以下に起因する障害等については免責とする。

(ア) 自然災害、大規模事故等の不可抗力に起因する障害

(イ) 社会的要因や災害等の自然的要因により、過年度より大幅に入電呼数が増加したと委託者が認めた際の呼損率の上昇

(ウ) 委託者の過失及び故意による障害等

エ 委託者と協議の上、応答率以外のサービスレベルを設定し、達成状況について進捗管理を行うこと。なお、このサービスレベルに関しては業務の習熟度に合わせて、委託者と共有し、達成状況について年次報告を行うこと。

(2) 誤案内・誤転送の改善

受託者は、委託者からの指摘等によりオペレーターによる誤案内・誤転送が発覚した時には、その原因を追究し、改善策の実施状況を委託者へ報告すること。

(3) 苦情対応

ア オペレーターでは対応しきれない苦情に対しては、スーパーバイザーによる二次対応を行うこと。

イ 委託者の責に帰すことのできない、オペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受託者が責任を持って対応すること。苦情対応については、委託者内の処理体制を明確にし、あらかじめ委託者に報告しておくこと。

なお、苦情発生時には委託者に速やかに報告するとともに、その原因及び改善策の実施状況を委託者に提出すること。

(4) オペレーター評価

応答のレベルを一定以上に保つためオペレーター全員を対象にモニタリングチェックシートを使用したオペレーター評価を年に1回以上行うこと。実施計画、評価項目等は事前に委託者と協議の上実施し、実施結果及び指導の実施についても委託者へ報告すること。

(5) 委託者による履行状況の確認

委託者は受託者の業務履行状況について随時確認を行うこととし、必要に応じて、現地（専用コールセンター内）において、業務視察を行うことができる。

確認の結果、履行状況に不備が認められるとき、委託者に対して改善の要求を行うことができる。なお、視察の時期等詳細については、委託者と受託者で協議して決定する。

【別紙2】

7 設備及び機器の要件

(1) 運営場所

- ア 震度6強から震度7程度の地震でも倒壊せず、人命に被害を及ぼすことのない程度の性能を有する、又は、昭和56年の建築基準法改正時の新耐震基準に適合する建物であること。
- イ 火災、風水害等に優れた対策が施されている施設であること。
- ウ 業務に必要な設備等の機器に十分な電力が供給できる容量を確保すること。
- エ 落雷等による過電流に対してサーバ等を保護する処置が講じられていること。
- オ コールセンターの運営時間中は、法定点検等定期的なメンテナンスによる計画停電等の影響を受けることなく運営できること。
- カ 突発的な停電に備えて、自家発電装置等の非常用電源により、瞬断することなく電源が供給できる対策を講じること。

(2) 業務スペース

- ア 業務スペースは、盗難や不正な進入等を防止するため、カードシステム又は電子鍵などによる入退室管理を行う設備とし、業務スペースへの入退室の管理を徹底すること。
- イ 受託者は業務スペースに、資料及びマニュアル等を保管する施錠可能な書庫を用意すること。
- ウ 受託者は業務スペースにカバンや携帯電話などの私物が持ち込まれないよう、私物管理用の施錠可能なロッカーを従事者に見合った数だけ用意し、業務スペース以外に配置する等、対策を講じること。
- エ 受託者は業務スペースに、個人情報保護の観点より、応対用に一時的に記録したメモ等を破棄するためのシュレッダーを用意すること。

(3) 電話回線等

- ア 専用コールセンターの設置・運営業務で対応に使用する機器は電話及びFAXとし、照会・受付用各種業務に使用する電話番号は、受託者にて用意すること。なお、電話サービスとしてはフリーダイヤルではなく、ナビダイヤルとし、受託者は、ナビダイヤルをNTTコミュニケーションズ株式会社と契約し、受託者の負担により管理・保守しなければならない。
- イ 受託者は別紙4「月別対象件数等見込」を参考にするほか、契約期間中に制度改正等があることも想定し、「6 品質管理(1) サービスレベル」に規定するサービスレベルを維持するために必要な回線数を算出し、委託者に提示した上で、通話可能回線を確保しておくこと。
- ウ 受託者は委託者との連絡用の回線を別途1回線以上用意すること。なお、この回線は、応対業務に使用しないこと。

(4) 電話回線にかかる通信費等

- 入電にかかる通話料金は同項「(3) 電話回線等」に規定する場合を除き、原則、問い合わせ者の負担とする。ただし、受託者の発信・転送にかかる通信費相当額は受託者負担とし、本委託料にあらかじめ含めておくこととする。

(5) 電話機

- ア 受託者は電話機を必要席数分用意すること。

【別紙2】

- イ 電話機は多機能電話機とし、受話器を置いたままの発信、再ダイヤル、外線保留、転送処理などが容易に行えるようにすること。
- ウ 電話機にヘッドセットなどを付加し、電話応対時に手がふさがらないようにすること。
- エ 電話機は、瞬間停電などにも対応できるような機能を有すること。
- オ 受託者が発信・転送を行う際は、受託者が用意するナビダイヤルの番号を表示すること。

(6) 混雑時対応

混雑メッセージによる対応とする。なお、メッセージの文言は委託者と受託者で協議の上決定し、受託者が作成したものを使用する。

(7) 履行時間外及び土・日曜日、祝日の対応

時間外メッセージによる対応とする。なお、代表電話に設定するメッセージの文言は委託者と受託者で協議の上決定し、受託者が作成したものを使用する。

(8) モニタリング機能

オペレーターの通話内容をスーパーバイザーがリアルタイムにモニタリングできる機能を有すること。なお、電話交換機を他業務と併用する場合は、他業務側からモニタリングを防止する機能を有すること。

(9) 通話録音機能

通話は全通話を自動録音することとし、録音している旨を自動メッセージで流すこととする。メッセージの文言は委託者と受託者で協議の上決定し、受託者が作成したものを使用する。

なお、録音データは通話録音した月の4月後の末日までは保存しておくこと。

(10) 委託者用専用端末

受託者は、委託者事務局内に閉域網のVPN回線を付した専用端末を設置し、専用端末で以下の機能を満たすこと。

ア オペレーター稼働状況

イ 「4 業務内容(3) 応対記録の作成」で作成した応対記録の検索、閲覧、CSV出力

ウ 同項「(9) 通話録音機能」で自動録音した通話録音の検索、再生

なお、専用端末は外部からの不正アクセスを受けない閉域ネットワークで接続し、端末費用及び通信費用、端末設置にかかる工事費用については受託者負担とし、あらかじめ本委託費に含めておくこと。

(11) インターネット閲覧環境

受託者は、以下のインターネット閲覧環境を保持し、インターネット上で検索が可能な問い合わせについて、検索及び回答すること。

ア インターネットに接続できるパソコンを、応対要員の席数分用意すること。

イ インターネットに接続するための回線は、検索結果が瞬時に表示されるよう十分な速度を維持できる回線を用意すること。

ウ 運営に使用するために必要なインターネット用通信回線、LAN機器、LAN配線等は受託者が準備し実施すること。

(12) ネットワークセキュリティ

【別紙2】

ア コールセンターのネットワークへの外部からの攻撃・不正アクセスを防止するための措置を講じること。

イ 作成した各種記録等について、データの出力権限はスーパーバイザーのみに付与するものとし、オペレーターの端末から外部記録メディアや、クラウド、電子メール等によって業務スペース外への持ち出し、送受信ができない構成とすること。

ウ コールセンターのネットワーク上にあるサーバや端末へは、業務で利用するもの以外のアプリケーションのインストールは実施しないこと。

(13) 保守・運用管理

本業務に際し受託者が用意する施設及び設備、通信回線、什器、機器類、各システム等の一切は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。ただし、同項「(10) 委託者専用端末」に規定する専用端末においては、委託者側の責に帰すべき事由によって故障または破損、紛失等が生じた場合、委託者と協議の上、対応方法等を決定することとする。

8 費用負担

(1) 受託者の費用負担

業務実施に必要な設備費、電話回線使用料、通信費（一般固定電話による発信者からの電話料金の一部負担及び転送時を含む）、従事者に要する費用、光熱費、消耗品費及び施設使用料等、その他本業務に要する費用については、全て本委託費に含めること。

(2) 委託者の費用負担

委託者名義の電話回線使用料は、委託者が負担する。

(3) 新たな費用負担の協議

本委託業務において、あきらかに受託者側に新たに追加負担を伴う業務を受託者が要請した場合は、両者協議の上、業務範囲、費用負担等を別途取り決めるものとする。

9 本委託業務の引継ぎ

(1) 開設準備

ア 開設にあたり、設計・構築・試験運用・研修予定などをまとめた開設準備計画書を作成し、着手前に委託者に提出すること。

イ 計画書で定めた各作業について、適宜、進捗状況を確認し、必要に応じて委託者に報告すること。全作業終了後、開設準備完了報告書を提出すること。また、作業場において問題が発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、検証を行い、必要な措置を講ずること。

ウ 業務開始日までにオペレーター等への必要な研修を行い、研修を行うにあたり作成したマニュアル等を、業務開始日までに委託者に提出すること。

エ 開設準備にかかる全ての費用は、受託者負担とし、あらかじめ本委託費に含めておくこと。

(2) 業務終了

ア 業務マニュアル等の作成した資料及び報告書等は、委託者及び次期受託者に提供すること。また、引き続きコールセンター運営が円滑に行えるよう、次期受託者に対し、必要な情報提供を行うこと。

【別紙2】

イ 受託者は、本業務の委託契約期間終了後、関連する機器の撤去を行うこと。また、受託者ファイルサーバ等に格納されたデータは完全に消去し、作業終了報告書を委託者に提出すること。

ウ 受託者から提供された紙媒体による資料は、原則として貸出しによるものとし、委託者の指示に従い、返却又は処分すること。

10 セキュリティ対策・個人情報保護

業務運用にあたって、問い合わせ等を寄せた利用者の指名、連絡先等を一時的に保持することが想定されるため、受託者は、セキュリティ対策及び個人情報保護等の観点から、次の管理を徹底すること。

- (1) 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。
- (2) 従事者の採用時にセキュリティ対策及び個人情報保護に関する研修を実施し、習熟度テストなどにより理解度をチェックすること。
- (3) セキュリティ対策及び個人情報保護に関する事故や障害が発生した場合の責任体制及び対応フローについて事前に委託者に提出すること。
- (4) 業務で扱うすべての情報に関して、漏えい、毀損、滅失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。

11 危機管理体制

- (1) コールセンターで運用する各種通信機器類、システム、通信回線等に障害や故障が生じた場合には直ちに委託者へ状況を報告するとともに、速やかに復旧に向けた作業が行える体制を整えること。
- (2) 災害等によりコールセンター運営を中断又は縮小せざるを得ない状況が発生した場合には、直ちに委託者へ状況を報告するとともに、災害等の状況に応じて、委託者と運営方法について必要な調整が行える体制を整えること。
- (3) 業務スペースにおいて適切な感染対策を実施するとともに、大規模な集団感染等が発生した場合、委託者や関係機関への速やかな報告等、必要な対処が行える体制を整えること。
- (4) その他、業務運営にあたりトラブル等が生じた際には、問題を拡大させることのないよう、速やかに適切な措置及び委託者への報告が行える体制を整えること。

12 データファイル等の帰属性

- (1) 業務に関する情報が記録された記録媒体の内容をなす一切の情報は、業務を処理するため委託者が提供した委託者の情報であって、受託者はその内容を侵す一切の行為をしてはならない。
- (2) 委託者及び受託者は、通話記録を除く、業務に関するすべての情報の記録及びマニュアル等、業務遂行の結果生じたすべての情報は委託者の所有に係ることを確認する。
- (3) 受託者は、この契約の履行による成果及び記録媒体等のすべてについて、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵してはならない。

【別紙2】

13 作業全般における要件

- (1) 受託者は、業務の進捗状況について定期的に委託者に報告するとともに、その進め方、手法について委託者と打合せを行うこと。その他、事務実施に必要な事項については、委託者と受託者で協議して定める。
- (2) 受託者は、委託者から提供された原票、資料、貸与品等を、委託者の承諾なくして複製又は複製しないこと。また、第三者への提供はしないこと。
- (3) 契約期間終了後、本仕様による報告書を含む成果物及び記録媒体等について、委託者がインターネットを含む、対外的な発表を行うこと、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。
- (4) 本仕様による報告書を含む成果物及び記録媒体等の一切の権利は委託者に属するが、一部に受託者に属する著作権、特許権その他の権利が残存する場合には、その内容を納品時にすべて明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面により委託者の承諾を要するものとする。
- (5) 本仕様書によるすべての作業において、委託者が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。
- (6) 受託者は、委託者が提供した情報を第三者に開示することが必要である場合は、事前に委託者と協議の上、承諾を得ること。

14 その他

実際の入電件数が予想しえない事態の発生により、入電件数が大幅かつ継続的に増加したことを原因として、「6 品質管理 (1) サービスレベル」に規定するサービスレベルを維持することが困難な場合は、別途委託者と受託者で協議すること。

高額介護合算療養費等支給決定通知書等業務の実施内容に関する個別仕様書

1 総則

本書は、共通仕様書「8 業務の詳細」で定める本委託業務のうち、高額介護合算療養費業務委託の内容及び受託者の履行範囲を示すものである。

なお、受託者は、委託者に対して、より確実に効率的な業務体制等について提案を行い、詳細は委託者と協議の上、仕様を決定するものとする。

2 業務共通事項

- (1) 受託者は、限られた期間内での確な支援を実施するため、本委託業務の実施にあたり本仕様書の内容を十分に把握した上で作業に臨むこと。
- (2) 受託者は、委託者から本委託業務に関する技術的な助言を求められた場合は、調査・報告を行うこと。
- (3) 受託者は、委託者に対し、本委託業務を実施する上で必要な知識に関する説明・教育を適宜行うこと。

3 高額介護合算療養費等支給決定通知書等送付作業

受託者は、委託者から後期高齢者宛ての高額介護合算療養費等支給決定通知書、不支給決定通知書及び再振込のお知らせ（以下「決定通知書等」という。）の送付データ（CSVファイル等）を受領した後、速やかに下記により決定通知書等の製造印刷、帳票印字、封入・封緘、仕分け・梱包、納品及び送付作業等を実施すること。なお、製造印刷、帳票印字、封入・封緘、仕分け・梱包、納品及び送付作業等について、次の点に留意すること。

(1) 送付データについて

ア 送付データの提供

送付データは、本番データのほか、必要に応じてテストデータを提供することとし、暗号化した後、受託者が委託者事務局内に設置することとする閉域網のVPN回線を付した情報セキュリティに配慮した安全でセキュリティの確立された委託者専用端末を通じてデータ授受を行うこととする。本番データ、テストデータの提供日程については、当該データを作成する日程が確定後に受託者と協議し最終的な日程を確定するものとする。なお、送付データ受け渡しに係る費用については、すべて受託者負担とする。

また、委託者が受託者宛て提供する送付データは別紙 16「CSV ファイル別出力先パターン表（決定通知書等）」を参照のこと。

イ 送付データの管理

送付データは細心の注意を図り管理すること。また、本委託業務のためにのみ使用するものとし、複製などは一切行わないこと。使用後の送付データは業務完了後、完全に削除し、復元が不可能な状態にすること。受託者は、データ削除後に削除完了の報告書を作成し委託者に提出すること。なお、削除完了の報告書様式は受託者にて用

【別紙 3】

意すること。

(2) 帳票類の製造印刷について

ア 帳票類の製造印刷

受託者は、帳票類は別紙 18「印刷物仕様（決定通知書等）」のとおり印刷すること。
なお、原則、決定通知書等の帳票類は、毎年の年度変更や、法・制度改正等に伴う記載文言の変更等の理由により、毎年度様式の見直しが必要となる。そのため、受託者は、一括で共通仕様書「9 想定業務量」に掲げる想定総件数の印刷を行わず、各帳票の校正時期等について事前に委託者と協議の上、対応を行うこと。

イ 校正作業について

受託者は、作成物について、委託者がテスト印刷用の印字データを提供するまでに、2回以上の校正作業を行い、委託者の了承を得ること。また、受託者は納品までの間、作成物を適切に保管すること。

ウ 封筒について

本件調達後、実際に書類を発送するまでの間に、余裕を持ったスケジュールで郵送用封筒の調達を行うこと。封筒のデザインや印字する内容について、別紙 18「印刷物仕様（決定通知書等）」を参照の上、現に使用する発送物を参考に受託者が提案し、委託者が認めたものを使用することとし、必要に応じ内国郵便約款を参照する等を行い、適切なデザインとすること。また、作成する封筒は、内側に透け防止加工を施すこと。

エ 帳票類の破棄

帳票印刷の工程において、破棄しなければならない帳票類が発生した場合は、シュレッダー、焼却、溶解等の方法により再生不可能な状態にして処分すること。

(3) 帳票印字について

受託者は、「3 (2) 帳票類の製造印刷について」で固定項目を印刷後、委託者から提供する印字用 CSV データを使用して該当項目を印字する。印字方法については、以下のとおりとする。

ア 文字等の仕様

印字にあたっては、下表を参照し、適切に対応すること。特に、外字の印字については、細心の注意を払うこと。

郵便カスタマーバーコードの読取等においては、委託者の承認を得ること。読み取りテスト等で不具合が起こった場合、その対応について必要な技術・支援体制を整えていること。

<提供データにおける文字の標準仕様について>

項目	
文字コード	UNI コード (UTF-8)
文字フォント	KAJO_J 明朝体、KAJO_J 入力システム V7.0 後期高齢者医療 広域連合電算処理システム対応版
外字ファイル	KAJO_JM. TTE ファイル

【別紙 3】

イ 支給決定通知書の印字について

出力帳票	支給決定通知書
印字用 CSV データ	別紙 16「CSV ファイル別出力先パターン表(決定通知書等)」 ・「介護_OT_決定通知書.CSV」 ・「介護_OT_決定通知書(再振り).CSV」
ファイルレイアウト	別紙 17「CSV ファイルレイアウト(決定通知書等)」内 「高額介護合算療養費等支給決定通知書 CSV ファイルレイアウト」
印字位置	別紙 24「帳票レイアウト：支給決定通知書」 ※項番 65 及び項番 71 が「01」又は「1」の際は、「元」の文字に置き換えて出力すること。
処理頻度	毎月 1 回
印字	黒 1 色

ウ 再振込のお知らせの印字について

出力帳票	再振込のお知らせ
印字用 CSV データ	別紙 16「CSV ファイル別出力先パターン表(決定通知書等)」 ・「介護_OT_お知らせ.CSV」
ファイルレイアウト	別紙 17「CSV ファイルレイアウト(決定通知書等)」内 「高額介護合算療養費等お知らせ CSV ファイルレイアウト」
印字位置	別紙 23「帳票レイアウト：再振込のお知らせ」 ※項番 65 及び項番 71 が「01」又は「1」の際は、「元」の文字に置き換えて出力すること
処理頻度	毎月 1 回
印字	黒 1 色

エ 不支給決定通知書の印字について

出力帳票	不支給決定通知書
印字用 CSV データ	別紙 16「CSV ファイル別出力先パターン表(決定通知書等)」 ・「介護_OT_不支給決定通知書.CSV」
ファイルレイアウト	別紙 17「CSV ファイルレイアウト(決定通知書等)」内 「高額介護合算療養費等不支給決定通知書 CSV ファイルレイアウト」
印字位置	別紙 25「帳票レイアウト：不支給決定通知書」 ※項番 64 及び項番 70 が「01」又は「1」の際は、「元」の文字に置き換えて出力すること。
処理頻度	毎月 1 回
印字	黒 1 色

【別紙 3】

オ テスト印字について

受託者は、印字内容、印字位置及び文字の仕様（外字を含む）が正しいか確認するため、委託者が提供するテストデータを基に、帳票に印字を行うこと。印字結果に本仕様が定める内容と相違があった場合は、速やかに修正し、再度、テストデータ印字を行うこと。最終的に委託者の承認を得るまで、テストデータ印字を行うこととする。印字件数は100件程度とするが、再印字においては、修正内容を勘案し決定する。未登録外字及び桁あふれが含まれる送付データについては、これとは別に必要な件数をテスト印字するものとする。

なお、テストデータ印字に必要な費用は、受託者の負担とする。

カ 本番送付データ印字について

テストデータ印字結果について委託者の承認を得た後は、本番データを基に、帳票への印字を行う。

受託者は、帳票印字の結果、印字不良や破損等による不良帳票が生じた場合は、当該不良帳票を廃棄すること。

キ 決定通知書等に印字する事項について

現に使用している様式をもとに委託者と協議の上、決定すること。なお、郵送用封筒は「3（2）帳票類の製造印刷について ウ」で定めたものを使用する。

ク カスタマーバーコードについて

封筒の窓枠から見える位置にカスタマーバーコード（CB）を入れること。

ケ 印刷管理番号の付番について

（ア）カスタマーバーコード（CB）の下に印刷管理番号を入れること。

（イ）印字用データ1件につき1件、印刷管理番号を付番すること。番号の桁数、英数字の組合せ等は問わないが、印字用データの提供数と管理番号の末尾が一致するよう付番すること。

例：データ数が1,500件の月は、「000001」で始まり「001500」で終わるよう付番する。なお、翌月提供するデータには改めて「000001」から付番する。

（4）封入・封緘作業について

ア 受託者は、提供するデータごとに下記のとおり封入封緘作業を行う。その際、1通の決定通知書及び再振込のお知らせにつき、1通の発送用封筒へ封入する。封入の際、他の決定通知書及び再振込のお知らせが混入しないよう確認すること。

封入封緘	封入のみ
（ア）介護_62T_決定通知書.csv	（ウ）介護_72T_決定通知書.csv
（イ）介護_62T_決定通知書（再振り）.csv	（エ）介護_72T_決定通知書（再振り）.csv
（カ）介護_62T_お知らせ.csv	（オ）介護_82T_決定通知書.csv
（ク）介護_302T_不支給決定通知書.csv	（キ）介護_72T_お知らせ.csv
	（ケ）介護_312T_不支給決定通知書.csv

イ 受託者は、封入・封緘作業を行うにあたり、誤封入防止のための技術、設備、点検体制を有していること。

【別紙3】

ウ 印字した帳票を、封筒の窓枠に送付先・住所・氏名が確実に表示されるように封入すること。封入・封緘作業に当たっては、封入物の齟齬が無いよう、委託者の立ち合いの下、受託者において検品を実施するなど適切な対策を講じること。

エ 受託者は、作成した枚数と封入物の件数が一致していることを2名以上で2回以上確認すること又はそれに準ずる対応を施すなどして、封入の誤り防止に万全を期すこと。また、確認日及び確認者を記録すること。

オ 誤封入や封入物の欠落の防止及び封緘時の圧着強度等に細心の注意を払うこと。

カ 封入・封緘時のミスにより使用できなくなった印字済み帳票については、可読不可能な状態にしたうえで廃棄し、改めて再印字を行い、封入・封緘を行うこと。

キ 予見できない事故等により、緊急に追加印刷等が必要になった場合も対応可能であること。

(5) 仕分け・梱包作業について

ア 仕分け・梱包について

受託者は、「(4) 封入・封緘作業について」の作業を完了した成果物を以下のとおり仕分け、梱包すること。

(ア) 介護_62T_決定通知書.csv

(イ) 介護_62T_決定通知書(再振り).csv

(ウ) 介護_72T_決定通知書.csv

(エ) 介護_72T_決定通知書(再振り).csv

(オ) 介護_82T_決定通知書.csv

(カ) 介護_62T_お知らせ.csv

(キ) 介護_72T_お知らせ.csv

(ク) 介護_302T_不支給決定通知書.csv

(ケ) 介護_312T_不支給決定通知書.csv

(コ) 上記(ア)及び(ク)の出力分のうち、カスタマーバーコードなし分

(サ) 上記(イ)及び(カ)の出力分のうち、カスタマーバーコードなし分

※出力ファイル順、各ファイル内の各通知については、印刷管理番号の若い順に梱包する。

また、出力ファイルの区切りとなる部分に、その旨がわかるよう仕切り等を設けること。

イ 梱包時ラベル記載内容について

(ア) 件名

(イ) 出力した印字用データのファイル名

(ウ) 梱包数量

(エ) 梱包物の印刷管理番号(「000001~000800」等)

※梱包の箱は、成果物の破損等を防ぐため十分な強度を有するものを使用すること。また、梱包物の数量が少ない場合には、緩衝材等を用いて中身がずれないように対応すること。

数量が少ない場合には、適切な袋等に替えて納品しても差し支えない。

【別紙 3】

※ファイル種別が異なる成果物を同一の箱に入れる場合は、ファイル種別の区切りとなる箇所に仕切りを設け、CSV データごとの成果物が混ざらないよう対策を講じること。

(6) 納品及び送付作業について

受託者は、梱包まで作業を完了した成果物について、成果物ごとに定める日に、指定の場所へ納品する。

対象の作成データ		納品日（発送日）	納品先
フ ア イ ル 種 別	(ア)： 介護_62T_決定通知書.csv	契約締結後、別途協議のうえ決定する。	広域連合指定の 郵便集荷窓口 ※ ₁
	(ク)： 介護_302T_不支給決定通知書.csv		
	(コ)： (ア) 及び (ク) の出力分のうち、 カスタマーバーコードなし分		
	(イ)： 介護_62T_決定通知書（再振り）.csv		
	(カ)： 介護_62T_お知らせ.csv		
	(サ)： (イ) 及び (カ) の出力分のうち、 カスタマーバーコードなし分		
	(ウ)： 介護_72T_決定通知書.csv		広域連合指定場所 （東京区政会館 16 階 広域連合執務室内） ※ ₂
	(エ)： 介護_72T_決定通知書（再振り）.csv		
	(オ)： 介護_82T_決定通知書.csv		
	(キ)： 介護_72T_お知らせ.csv		
	(ケ)： 介護_312T_不支給決定通知書.csv		
発送物確認データ			
対象者リスト csv			

※₁ 郵便局納品：「(4) 封入・封緘作業について」で封入封緘した「支給決定通知書、再振込のお知らせ及び不支給決定通知書」のうち、通常分を委託者が指定する郵便局の集荷場所まで持ち込み、委託者が作成した後納郵便物等差出票をもとに発送する。

また、納品日の2営業日前までに、「件数表（カスタマーバーコードあり・なし別に分けた後、郵便料金表に対応した重量ごとに、発送通数を記載したもの）」を委託者へ提出すること。詳細は契約締結後、別途協議する。

※₂ 広域連合納品：「(4) 封入・封緘について」で封入した「支給決定通知書、お知らせ及び不支給決定通知書」のうち、ファイル種別が「〇_72T_〇.csv」、「〇_82T_〇.csv」及び「〇_312T_〇.csv」となっている成果物を広域連合 16 階に納品する。

ア 納品先が「広域連合指定の郵便集荷窓口」となっている成果物については、原則、受託者が後納郵便物等差出票を作成し、委託者へ事前に提出のうえ、委託者の押印を受け所定の郵便局へ差出すものとする。発送完了後は、後納郵便物等差出票の写しへ所定の郵便局から領収印を受けたもの及び後納郵便物取扱票（お客様用）について、処理月単位で翌月初めの営業日までに委託者へ納品すること。

イ 広域連合納品の際、広域連合担当職員に作成物全件の件数表を提出すること。

ウ 決定通知書等の送付物については、郵便番号に基づくバーコード付区分郵便物として事前に委託者と協議の上、最も割引率が高くなる方法で発送すること。

【別紙 3】

エ 決定通知書等の郵送は区分郵便による普通郵便にて行う。郵便料の支払いは料金後納郵便物（委託者負担）とし、原則として、料金後納承認請求手続きについては、受託者が委託者に代わって必要な手続きを行うこと。

オ 受託者は、料金後納郵便差出票等必要な書類の作成及び梱包作業等を適正に行うこと。

カ 郵便料は、発送までの作業期間等を考慮した上、割引郵便制度が適正に適用となるよう割引郵便制度単位に梱包する等、安価な方法で行うこと。

キ 本委託業務において、初めて実施する発送物は、委託者が別に指示する場合を除き、発送期日前に、必ず作成物、同封物の内容、種類等について委託者の検査確認を得た上、郵送すること。

ク 支給決定通知書等の郵送作業の具体的な日程については、契約締結後、別途協議のうえ決定する。

なお、郵送は区分郵便で、料金後納郵便を使うものとする。具体的な郵送数量については別紙 4 「月別対象件数等見込」を参照のこと。

(7) その他事項

ア 受託者は、CSV、TTE及びEUFファイルを加工する能力を有すること。また、本委託業務で作成する通知に印字されるデータの行数及び枚数は、対象被保険者のデータ量により異なるため、そのデータに対応する印字プログラムを作成する技術を有すること。

イ 受託者は、「KAJO_J V7.0 入力システム後期高齢者医療広域連合電算処理システム対応版」に含まれるフォントへ対応することが可能であり、住基ネット統一文字コードに準じた文字体系を入手できること。

ウ 受託者はOCR業務が滞りなく進むよう、今回の業務内容に適合する印字プログラムを用いた決定通知書等作成すること。印字プログラムの作成に係るデータ形式は、Microsoft office ファイル（Word、Excel、PowerPoint）とする。

エ 作業に必要な帳票の種類・内容等については、契約期間中に修正・廃止する場合がある。帳票のレイアウト変更等による不要な帳票は、受託者の責任において廃棄すること。

オ 帳票類の在庫については、適宜委託者に報告し、作業に必要な各帳票の在庫数を確保すること。

4 その他付随する作業

この仕様書に記載するもののほか、受託者は、委託者に対して、着実かつ効率的な業務執行方法等について常に見直し・提案を行い、詳細は委託者と協議の上、決定するものとする。

5 成果物の範囲、納品期限等

【別紙 3】

(1) 成果物・納品期限

本委託業務の成果物及び納品期限は、下表のとおりとする。

<成果物等一覧>

No.	成果物	成果物の内容	納品期限
1	業務設計書 (業務体制及び業務計画を含めたもの)	業務体制、作業スケジュール、作業方法等について記述した文書。 内容の変更があれば随時更新を行う。	契約後、委託者・受託者双方が協議により定めた期日(随時更新)
2	打合せの資料	打合せを行う際に利用する資料。	打合せ実施の1営業日前まで
3	打合せの議事録	打合せの日時や出席者、発言	打合せ実施の後2営業日以内

(2) 納品方法

ア 成果物は、すべて日本語で作成すること。ただし、日本国においても、英字で表記されることが一般的な文言については、そのまま記載しても構わないものとする。

イ 情報処理に関する用語の標記については、原則、日本産業規格の規格に準拠すること。

ウ 成果物は、委託者から特別に示す場合を除き、原則、受託者が委託者事務局内に設置することとする閉域網のVPN回線を付した情報セキュリティに配慮した安全でセキュリティの確立された委託者専用端末を通じて納品すること。

エ 電磁的記録媒体を用いる場合は、正1部・副1部を納品すること。

オ 紙媒体による納品を行う場合は、用紙のサイズは、原則として日本産業規格A列4番とするが、必要に応じて日本産業規格A列3番を使用すること。

カ 受託者が委託者事務局内に設置することとする閉域網のVPN回線を付した情報セキュリティに配慮した安全でセキュリティの確立された委託者専用端末を通じた納品について、Microsoft Word、同Excel、同PowerPointで読み込み可能な形式又はPDF形式で作成し、納品すること。ただし、委託者が他の形式による提出を求める場合は、協議の上、これに応じること。なお、受託者側で他の形式を用いて提出したファイルがある場合は、委託者は協議に応じるものとする。

キ 納品後、委託者において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。

ク 成果物の作成にあたって、特別なツールを使用する場合は、委託者の承認を得ること。

ケ 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において、改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法について受託者は常に見直しを行い、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。

コ 委託者が別途特別に電磁的記録媒体により納品することを認めた場合は、受託者は不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行う等して、成果物に不正プログ

【別紙 3】

ラムが混入することのないよう、適切に対処すること。

(3) 納品場所

原則として、成果物は次の場所において引渡しを行うこと。ただし、委託者が納品場所を別途指示する場合はこの限りではない。

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋三丁目5番1号 東京区政会館 16階
東京都後期高齢者医療広域連合 保険部給付管理課給付係
電話番号：03-3222-4420（直通）

6 想定業務量

想定件数は、別紙4「月別対象件数等見込」を参照すること。ただし、共通仕様書「9 想定業務量」の範囲内で追加・変更できるものとする。

7 進捗管理、作業報告

(1) 進捗管理

ア 受託者は、共通仕様書「15 定期報告等」に従い、業務計画書を作成すること。また、本業務委託の業務開始日より前に委託者と業務内容、従事者の体制等について協議し、委託者の指示に従うこと。

イ 受託者は、業務内容について、毎日、進捗状況を記録、管理し、委託者が指示する期日までに、この仕様書に定める作業が確実に完了するよう体制の確保等を行うこと。記録する内容は、(ア) から (ウ) のほか、記録する方法とあわせて提案事項とし、委託者と協議の上、決定する。

(ア) 封入封緘完了、未完了件数

(イ) 発送作業完了、未完了件数

(ウ) その他、委託者が指定する事項

(2) 作業報告

受託者は、共通仕様書「15 定期報告等」のほか、次のアからエに定める場合は、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うこと。

ア 災害発生、施設の不具合、機器故障、回線異常、従事者の出勤不能等が発生した場合

イ 決定通知書等の作成件数が想定を大幅に上回る場合等、作業進捗に大きな遅れが見込まれる場合

ウ 作業した内容の誤り、個人情報等の紛失や流出が発見された場合

エ その他、委託者が指定する事項

(3) その他運営管理全般

受託者は、本委託業務の円滑かつ着実な管理運営にあたり、共通仕様書及び個別仕様書以外に必要な事項について、適切に対応すること。

なお、受託者が判断できない事項が生じた場合、委託者の指示に従うこと。

【別紙3】

8 その他、留意事項

- (1) 本委託業務の作業内容は、法改正や制度変更等によって業務の廃止や運用を変更する
場合がある。この場合は、新たな業務や運用の変更について対応すること。
- (2) 作業に必要な帳票の種類・内容等については、契約期間中に修正・廃止する場合があ
る。この場合は、委託者と受託者とで事前協議の上、変更時期を決定する。帳票のレイ
アウト変更等による不要な帳票は、受託者の責任において廃棄すること。
- (3) 委託者から指示があったときは、その都度、作業に必要な各種帳票の在庫数を報告す
ること。

月別対象件数等見込【令和7年度・令和8年度】

1 コールセンター業務	令和7年度			令和8年度											
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
受電件数※1	(1) 発送直後ピーク時(発送日からおおむね3か月程度を想定): 14,600件 × 70% = 10,220件 (2) 通常時: 14,600件 × 30% = 4,380件														

2 申請書等送付業務	令和7年度			令和8年度											
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
申請書等宛名データ作成・受領	319,000												334,000		
宛名含む印字作業	319,000												334,000		
勸奨通知等封入作業		146,000												153,000	
勸奨通知等引き抜き作業		2,500												2,500	
勸奨通知等発送作業			146,000												153,000
内訳	生存世帯(80%程度)		116,800												122,400
	死亡世帯		29,200												30,600
申請書等BPO作業(受付)			35,811	58,820	27,507	10,899	4,325	2,595	1,384	1,038	865	519	519	519	37,467
決定通知書・再振込のお知らせ等宛名データ作成・受領				727	29,756	54,729	28,139	12,792	5,621	3,311	1,721	1,526	1,153	768	794
決定通知書・再振込のお知らせ等宛名含む印字作業				727	29,756	54,729	28,139	12,792	5,621	3,311	1,721	1,526	1,153	768	794
決定通知書・再振込のお知らせ等封入作業				727	29,756	54,729	28,139	12,792	5,621	3,311	1,721	1,526	1,153	768	794
決定通知書・再振込のお知らせ等発送作業				727	29,756	54,729	28,139	12,792	5,621	3,311	1,721	1,526	1,153	768	794
エスカレーション(1%程度)			358	588	275	109	43	26	14	10	9	5	5	5	375
宛所不明等返還書類(3%程度) ※2			4,380												

※1 上記件数は再架電の件数は含まない。

※2 受付や入力作業の数量計算からは除外して計上するものとする。

勸奨のお知らせ（都公費なし）

申請書

出力帳票	ファイル種別	ファイル名称	ファイル種別	ファイル名称	桁あふれ・未登録外字	封入・封入封緘	納品先	出力帳票
都公費なし 勸奨通知 (お知らせ) 通常分	生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1006011_CD16R001_*.CSV	生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1006021_CD16R002_*.CSV	なし	封入封緘	郵便局	申請書
	生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1006012_CD16R001_*.CSV	生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1006022_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ	市区町村	
	死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1006031_CD16R001_*.CSV	死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1006041_CD16R002_*.CSV	なし	封入のみ		
	死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1006032_CD16R001_*.CSV	死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1006042_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ	郵便局	
	生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し) 保留1版	CKD01Y1007015_CD16R001_*.CSV	生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し) 保留1版	CKD01Y1007025_CD16R002_*.CSV	なし	封入封緘		
	生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り) 保留1版	CKD01Y1007016_CD16R001_*.CSV	生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り) 保留1版	CKD01Y1007026_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ		
	死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し) 保留1版	CKD01Y1007035_CD16R001_*.CSV	死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し) 保留1版	CKD01Y1007045_CD16R002_*.CSV	なし	封入のみ		
	死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り) 保留1版	CKD01Y1007036_CD16R001_*.CSV	死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り) 保留1版	CKD01Y1007046_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ	市区町村	
期中喪失/生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1006211_CD16R001_*.CSV	期中喪失/生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1006221_CD16R002_*.CSV	なし	封入封緘	郵便局		
期中喪失/生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1006212_CD16R001_*.CSV	期中喪失/生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1006222_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ	市区町村		
期中喪失/死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1006231_CD16R001_*.CSV	期中喪失/死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1006241_CD16R002_*.CSV	なし	封入のみ			
期中喪失/死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1006232_CD16R001_*.CSV	期中喪失/死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1006242_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ	郵便局		
期中喪失/生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し) 保留1版	CKD01Y1007215_CD16R001_*.CSV	期中喪失/生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し) 保留1版	CKD01Y1007225_CD16R002_*.CSV	なし	封入封緘			
期中喪失/生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り) 保留1版	CKD01Y1007216_CD16R001_*.CSV	期中喪失/生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り) 保留1版	CKD01Y1007226_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ			
期中喪失/死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し) 保留1版	CKD01Y1007235_CD16R001_*.CSV	期中喪失/死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し) 保留1版	CKD01Y1007245_CD16R002_*.CSV	なし	封入のみ		市区町村	
期中喪失/死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り) 保留1版	CKD01Y1007236_CD16R001_*.CSV	期中喪失/死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り) 保留1版	CKD01Y1007246_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ			

勸奨のお知らせ（都公費あり）

申請書

出力帳票	ファイル種別	ファイル名称	ファイル種別	ファイル名称	桁あふれ・未登録外字	封入・封入封緘	納品先	出力帳票
都公費あり 勸奨通知 (お知らせ) 通常分	生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1007011_CD16R001_*.CSV	生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1007021_CD16R002_*.CSV	なし	封入封緘	郵便局	申請書
	生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1007012_CD16R001_*.CSV	生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1007022_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ	市区町村	
	死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1007031_CD16R001_*.CSV	死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1007041_CD16R002_*.CSV	なし	封入のみ		
	死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1007032_CD16R001_*.CSV	死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1007042_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ	郵便局	
期中喪失/生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1007211_CD16R001_*.CSV	期中喪失/生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1007221_CD16R002_*.CSV	なし	封入封緘			
期中喪失/生存世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1007212_CD16R001_*.CSV	期中喪失/生存世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1007222_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ	市区町村		
期中喪失/死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1007231_CD16R001_*.CSV	期中喪失/死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ無し)	CKD01Y1007241_CD16R002_*.CSV	なし	封入のみ			
期中喪失/死亡世帯-お知らせCSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1007232_CD16R001_*.CSV	期中喪失/死亡世帯-申請書情報CSV(桁あふれ有り)	CKD01Y1007242_CD16R002_*.CSV	あり	封入のみ	市区町村		

● 期中喪失

対象期間中に資格を喪失した対象者（期中喪失者）のいる世帯。
⇒ 期中喪失者1人用のお知らせに出力する。

● 生存世帯 / 死亡世帯

①生存世帯・・・追加封入物はないため「桁あふれ有り」、「未登録外字 有り」または「引抜きリストの対象」を除き、すべて封入封緘。 ⇒ すべて郵便局納品。
②死亡世帯・・・追加封入物（相続書類案内等）が必要なため、すべて封入のみ。 ⇒ すべて市区町村納品。

● 桁あふれ・未登録外字

①あり・・・補記が必要なため、すべて封入のみ。
②なし・・・すべて封入封緘（ただし、「引抜きリストの対象」となった成果物は封入のみ）。

● 引抜き分

広域連合が提供した「引抜き対象者リスト」で引抜き対象として指定したもの。
⇒ 市区町村への回送対応等が必要なため、すべて封入のみ。

● 納品先

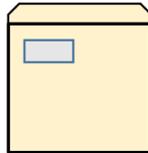
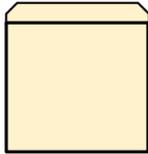
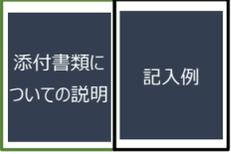
①広域連合・・・広域連合納品分を62市区町村ごとに分け、それぞれ梱包した上で、連番順に並べて納品。
②市区町村・・・62市区町村ごとにそれぞれ梱包し、連番順に並べた上で、各市区町村に直接納品。

印刷物仕様（勸奨通知等）

A 1信発送（勸奨お知らせ等）

封入順	1	1	2	3	4	4
帳票名	勸奨お知らせ	申請書	案内文	発送用封筒	返信用封筒(市区町村宛)	返信用封筒（センター宛）
見本	別紙8-1 ※ 都公費の該当有無、期中喪失の該当有無により、以下 別紙9-1、別紙9-2、別紙9-3、別紙9-4の4パターンとなる。	別紙8-2	別紙8-3 文字フォントは「UD新ゴ」で作成すること。 裏面に使用する申請書データは別紙8-4を使用し、鮮明に印刷すること。その際、別紙8-4のデータを加工して差し支えない。	別紙10-1、別紙10-2	別紙10-3	別紙10-4
サイズ	A 4 縦型（近似値も可）	A 4 横型（近似値も可）	A 3 横型	【全体】 左右225mm×天地110mm×フラップ30mm 【窓あき部分】 左側：90mm×55mm 右側：75mm×30mm	【全体】 左右110mm×天地220mm×フラップ25mm	【全体】 左右110mm×天地220mm×フラップ25mm
紙厚	上質紙70kg程度	上質紙55kg程度（近似値も可）	上質紙55kg程度	晒シクラフト紙（緑色）80kg程度	晒シクラフト紙（白色）70kg程度	晒シクラフト紙（白色）70kg程度
色数(表/裏)	表1色（黒色）／裏面無し	表1色（黒色）／裏1色（黒色）	表2色（赤色・黒色）／裏2色（赤色・黒色）	外側：表1色（黒色）／裏1色（黒色） 内側：1色（地紋を印刷）	外側：表1色（黒色）／裏1色（黒色） 内側：1色（地紋を印刷）	外側：表1色（黒色）／裏1色（黒色） 内側：1色（地紋を印刷）
備考	一部、シール台紙付き。 シール素材及び台紙部分についても受託者が購入すること。 シール部分のサイズについては、受託者と協議のうえ決定する。		文字フォントは「UD新ゴ」で作成すること。裏面に使用する申請書データは別紙3-4を使用し、鮮明に印刷すること。その際、別紙3-4のデータを加工して差し支えない。	加工：ガラス窓、水糊	加工：折り加工（巻き3つ折り）	加工：折り加工（巻き3つ折り）

B 1信分不備対応案内書発送

封入順		1	2	3
帳票名	往信用封筒	不備対応案内書	添付書類台紙	不備対応返信用封筒
帳票イメージ表				
帳票イメージ裏				
サイズ	角 2	A3近似（18"×11.5"）	A4	長 3 和封筒
紙厚	70 g ベース	70kgベース	55kgベース	100 g ベース
色数(表/裏)	2C/0C	3C / 3C	3C/ 0C	1C / 1C
印字	-	片面印字	-	-
備考	特定記録郵便 第1種定形外			料金受取人払郵便

令和 7 年 3 月 7 日

〒000-0000

東京都□□□区□□□1-1-1

保険者	39130000
	□□□区

◆お問い合わせ先

広域 太郎 様

□□□区

△△△△△部△△△△△課△△△△△係

電話番号 03 - ××××-××××



130000-000000-00

東京都後期高齢者医療広域連合長

〇〇市 区 町 村

高額介護合算療養費・高額医療合算介護(予防)サービス費の
支給申請について(お知らせ)

あなたの世帯(後期高齢者医療制度以外の医療保険に加入している方を除く。)は、下記のとおり高額医療・高額介護合算制度から支給が見込まれるため、お知らせします。

支給を受けるためには申請が必要です。同封の申請書に必要な事項を記入の上、申請してください。

※通知が届いてから2年を経過すると申請ができなくなります。

計算対象期間	令和 5 年 8 月 ~ 令和 6 年 7 月			
被保険者氏名	後期高齢者保険者番号	後期高齢者被保険者番号	介護保険者番号	介護被保険者番号
	医療負担額	医療支給額(見込)	介護負担額	介護支給額(見込)
広域 太郎	3913000	12345678	130000	999999999
	200,000 円	62,222 円	80,000 円	24,888 円
広域 花子	3913000	01234567	130000	111111111
	100,000 円	31,111 円	70,000 円	21,779 円
計	① 300,000 円	② 93,333 円	③ 150,000 円	④ 46,667 円

自己負担額の合計(①+③)	-	基準額	=	支給額の合計(見込)(②+④)
450,000 円		310,000 円		140,000 円

※「支給額の合計(見込)」は、通知作成時点(令和 6 年 12 月 15 日)における、医療保険及び介護保険からの世帯全員分の支給見込額の合計です(実際の支給は、医療・介護それぞれの保険者から個人ごとに行われます)。

※上記支給額は仮計算結果のため、申請後の実際の支給額とは異なる場合があります(計算結果によっては、不支給となる場合もあります)。

※「基準額」が「190,000 円」の方は、介護保険において支給額の再計算が行われるため、介護保険分の実際の支給額が異なる場合があります(計算の結果によっては、不支給となる場合もあります)。

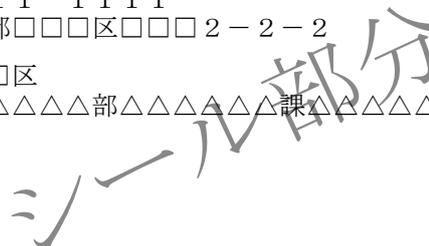
◆申請書の提出先

※基準日は、令和 6 年 7 月 31 日(計算期間の途中で資格を喪失されている場合は、喪失日の前日)です。

※お問い合わせ先(申請書の提出先)は、基準日時点の市区町村です。

〒111-1111
東京都□□□区□□□2-2-2
□□□区
△△△△△部△△△△△課△△△△△係 行

右のシールを同封の
返信用封筒にお貼りください。



出カイメージ:申請書

高額介護合算療養費等支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書

高額介護合算

申請対象年度	令和5年度	申請区分	1 新規	2 変更	3 取下げ	(保険者等記入欄)	支給申請書整理番号	
--------	-------	------	------	------	-------	-----------	-----------	--

フリガナ		生年月日	昭和〇〇年〇〇月〇〇日	個人番号 (マイナンバー)													
氏名	広域 太郎				計算期間の始期及び終期		令和 5年8月		～	令和 6年7月							

国民健康保険資格情報						
保険者番号	被保険者記号	被保険者番号	続柄	保険者名称	加入期間	
			1 世帯主 2 擬制世帯主 3 世帯員		年 月 日から	年 月 日まで

後期高齢者医療資格情報			
保険者番号	被保険者番号	広域連合名称	加入期間
39130000	12345678	東京都後期高齢者医療広域連合	令和 5年8月1日から令和 6年7月31日まで

介護保険資格情報			
保険者番号	被保険者番号	保険者名称	加入期間
130000	9999999999	□□□区	令和 5年8月1日から令和 6年7月31日まで

□マイナポータルに登録した公金受取口座を利用します (被保険者本人のみ利用可。口座を登録していない方や、相続人の方、被保険者以外の口座に振り込み希望の方は利用できません。)

※マイナポータルに登録した口座を利用する場合は☑を入れ、振込先口座(下記太枠部)は記入しないでください。

※マイナポータルで公金受取口座を変更した場合は、お住まいの市区町村へ口座変更届の提出が必要です。

振込先	口座管理番号	振込口座記入欄	銀行 信用金庫 信用組合 協同組合	金融機関コード	本店 支店 出張所 ()	店舗コード	種目 普通 当 座 ()	口座番号	口座名義人 (カタカナ)	振込先口座 管理番号
保険者 加入歴	1	保険者名	加入期間	添付の自己負担額証明書整理番号		備考欄				
	2		年 月 日から 年 月 日まで							

東京都後期高齢者医療広域連合長 宛 □□□区 長 宛	年 月 日
①上記対象者について、高額介護合算療養費(高額医療合算介護(予防)サービス費)の支給を申請します。	郵便番号 _____
②上記対象者について、自己負担額証明書の交付を申請します。	住所 _____
なお、東京都の医療費助成の適用を受けた高額介護合算療養費がある場合、その申請の手続及び受領については東京都知事に委任します。	申請者氏名 _____ (被保険者氏名)
※自己負担額証明書の交付申請を行う場合、①・②のいずれも○で囲んでください。 高額介護合算療養費(高額医療合算介護(予防)サービス費)の支給申請を行う場合、①のみを○で囲んでください。	連絡先電話番号 _____

委任欄 ※申請者以外の方が申請又は受領する場合は、以下に委任者の氏名、住所、電話番号、委任する相手方(代理人)の氏名、住所、委任者との関係を必ず記入してください。

私は、右の者〈 代理人氏名 _____ 代理人住所 _____ 委任者との関係 _____ 〉を代理人と定め、

高額介護合算療養費等本申請に係る次の権限を委任します。 [① 申請に関すること ② 受領に関すること ③ 申請及び受領に関すること]

委任者氏名

委任者住所

委任者電話番号

	枚中	枚目
--	----	----

< 記入上の注意事項等 : 高額介護合算療養費等支給申請について >

- (1) 医療保険の自己負担額と介護保険の自己負担額を合計し、所得区分に応じた限度額を超えた場合、限度額を超えた額が「高額介護合算療養費」・「高額医療合算介護（予防）サービス費」として支給されます。医療分は「高額介護合算療養費」として医療保険者から支給され、介護分は「高額医療合算介護（予防）サービス費」として介護保険者から別々に支給されます。
- (2) 後期高齢者医療・介護保険資格情報欄については、原則として申請対象年度の計算期間末日（例：令和5年度申請の場合、令和6年7月31日）に加入する医療保険（介護保険）の資格情報を記載してください。
- (3) 国民健康保険資格情報の続柄欄「2. 擬制世帯主」とは、世帯員が国民健康保険の被保険者ですが、世帯主は国民健康保険の被保険者ではない場合を指します。
- (4) 計算期間の始期及び終期の間加入する医療保険（介護保険）に変更があった場合、保険者加入歴欄に以前に加入していた医療保険（介護保険）の保険者名称と加入期間を記載してください。また、以前に加入していた医療保険（介護保険）の自己負担額証明書を添付する場合は、同証明書の整理番号も記載してください。添付する同証明書がない場合は、「添付なし」と記載してください。なお、申請対象年度の計算期間末日に加入している医療保険（介護保険）については、当該保険者加入歴欄への記載は不要です。
- (5) 複数名の支給を同一口座で受け取りたい場合、該当者の振込口座記載欄（金融機関名から口座名義人まで）は記載せず、「振込先口座管理番号欄」に希望する振込先口座の口座管理番号を記載してください。（例）口座管理番号2の被保険者に対する支給を、口座管理番号1の被保険者口座に振り込みたい場合は、口座管理番号2の被保険者の振込口座記載欄には記載せず、「振込先口座管理番号欄」に1と記載する。
※その際、「口座管理番号2の被保険者」の申請書表面にある委任欄に記載が必要です（被保険者本人以外が受領するためです）。
- (6) 備考欄には、以下の内容を記載してください。
 - ① 国民健康保険、後期高齢者医療の被保険者
・当該医療保険者（後期高齢者医療の場合は広域連合）の所在地、同医療保険者における計算期間内の受診歴（計算期間外の受診歴は記載不要です）
 - ② 健康保険組合等被用者保険の被保険者で、介護保険の被保険者
・健康保険組合等の所在地、同保険者における計算期間内の受診歴（計算期間外の受診歴は記載不要です）
 - ③ 死亡、海外移住、生保適用等により計算期間の途中に被保険者資格を喪失した者（ただし、介護保険適用除外施設入所・転出により他保険者へ加入した資格喪失者を除く）
・被保険者資格を喪失した年月日、被保険者資格を喪失した事由
- (7) 国民健康保険における高額介護合算療養費は、世帯主・世帯員の支給合計額が世帯主（擬制世帯主）の口座に振り込まれることとなりますので、ご注意ください。
- (8) 2名を超える対象者を記載する場合等、複数枚に渡ることがわかるよう、右下の頁欄に全体の枚数と何枚目かを記載してください。
- (9) 介護保険被保険者証が交付されていない介護保険被保険者については、介護保険情報（保険者番号、被保険者番号、保険者の名称、加入期間）の記載は不要です。
- (10) 介護保険で給付制限を受けていて、自己負担が3割となっている方については、その給付制限期間中は自己負担額が零として計算されることとなり、高額医療合算介護（予防）サービス費の支給ができない場合があります。

< 保険者記入上の注意事項 >

1. 複数枚に渡る支給申請の受付時において、右上の支給申請書整理番号には提出者単位で同一の番号を記載すること。
2. 支給申請書整理番号は以下の番号体系とすること。
「GYY（申請対象年度西暦、平成の場合、Gは“4”。令和の場合、Gは“5”）+保険者番号8桁（介護保険者の場合、先頭2桁を“99”とする）+保険者が付する通し番号6桁」（計17桁）
なお、保険者が付する通し番号は、申請対象年度ごとに申請受付順に1から付番すること。
3. 保険者加入歴に介護保険（総合事業）自己負担額証明書の情報（保険者名、加入期間、添付の自己負担額証明書整理番号）が記載されている場合、介護保険者においてのみ使用するため、医療保険者は、システムへの登録を行わないこと。
なお、介護保険（総合事業）自己負担額証明書整理番号の番号体系については、以下のとおり。
「証明対象年度西暦（4桁）+“98”+保険者番号（6桁）+保険者が付する通し番号（8桁）」

高額介護合算療養費等の支給申請について（ご案内）

医療保険と介護保険の自己負担額が基準額を超える場合に、その超えた額が高額介護合算療養費・高額医療合算介護(予防)サービス費として支給されます。

今回のお知らせは支給見込額(仮計算)です。申請いただいてから支給額の本計算を行うため、支給までに3か月から5か月程度かかります。

振込の前に「支給決定通知書」を送付します。振込日や支給金額は支給決定通知書をご確認ください。

※今回のお知らせが届いた後、以下の要因等によりお知らせに記載されている支給額(見込)が変わる可能性があります(支給されないこともあります)。

- (1) 遡って所得区分に変更があった場合
- (2) 高額療養費(外来年間合算を含む)や、高額介護サービス費が支給された場合

1 お問い合わせ先(申請書の提出先)

計算基準日(令和6年7月31日)にお住まいの市区町村(後期高齢者医療担当窓口)

- ・お問い合わせ先は、同封のお知らせに記載されています。
- ・令和6年8月1日以降に転居された方は、令和6年7月31日時点で住民登録があった(お住まいだった)市区町村(後期高齢者医療担当窓口)に申請書を提出してください。
- ・昨年提出された方も毎年申請が必要です。また、**通知が届いてから2年を経過すると申請ができなくなります。**
- ・**同封されているすべての申請書の提出が必要です。**

2 申請に必要なもの

郵送するとき	持参するとき
<p>① 申請書（裏面の記入例を参考に記入してください）</p> <p>② 申請者（被保険者等）の本人確認書類</p> <p>【例：後期高齢者医療被保険者証、資格情報のお知らせ、後期高齢者医療資格確認書、介護保険被保険者証、運転免許証、個人番号カード(両面)、パスポート等の写し】</p> <p>※被保険者本人が申請する際、「被保険者の個人番号カード(両面コピー)」を添付していただいた場合は、③は不要です。</p> <p>③ 被保険者本人の個人番号カード(両面)またはマイナンバーの通知カード*の写し</p> <p>*氏名、住所などが住民票に記載されている内容と一致している場合に限りです。</p> <p>※被保険者本人がお亡くなりになった場合、③は不要です。</p> <p>※個人番号が不明の場合、③は不要です。</p> <p>同封の返信用封筒に封入し、切手と、お知らせに付いている宛名シールを貼ってお送りください。</p>	<p>① 申請書（裏面の記入例を参考に記入してください）</p> <p>② 申請者の本人確認書類</p> <p>【例：後期高齢者医療被保険者証、資格情報のお知らせ、後期高齢者医療資格確認書、介護保険被保険者証、運転免許証、個人番号カード(両面)、パスポート等】</p> <p>※被保険者本人が申請する際、「被保険者の個人番号カード」を持参していただいた場合は、③は不要です。</p> <p>③ 被保険者本人の個人番号カード(両面)またはマイナンバーの通知カード*（写しでも可）</p> <p>*氏名、住所などが住民票に記載されている内容と一致している場合に限りです。</p> <p>※被保険者本人がお亡くなりになった場合、③は不要です。</p> <p>※個人番号が不明の場合、③は不要です。</p> <p>④ 振込先の口座情報がわかるもの（例：通帳等）</p>

支給対象の被保険者本人の相続人や成年後見人等が申請する場合には、上記のほか、次の書面を提出する必要があります。

- 相続人が申請する場合 相続人代表者届や戸籍謄本等、相続人が申請していることを確認できる書面
 - 成年後見人等が申請する場合 登記事項証明書等、成年後見人等の申請であることを確認できる書面
- ※提出先の市区町村によっては、上記申請に関する文書が本通知に同封している場合があります。

3 対象期間・基準額

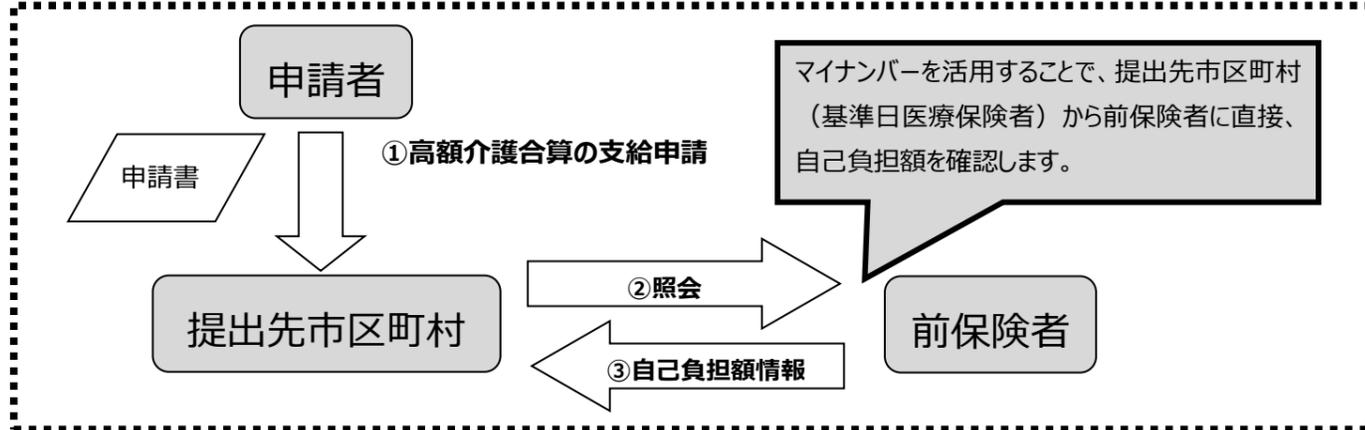
計算対象期間：令和5年8月1日から令和6年7月31日までの1年間
(令和5年度分)

世帯単位の自己負担の限度額（年額）

負担割合	所得区分	基準額 (後期高齢者医療制度 +介護保険制度)	負担割合	所得区分	基準額 (後期高齢者医療制度 +介護保険制度)
2割	一般Ⅱ	56万円	3割	現役並み所得Ⅲ (課税所得 690万円以上)	212万円
1割	一般Ⅰ	56万円		現役並み所得Ⅱ (課税所得 380万円以上)	141万円
	住民税 非課税 等			現役並み所得Ⅰ (課税所得 145万円以上)	67万円
	区分Ⅱ	31万円			
	区分Ⅰ	19万円			

4 マイナンバーを利用した自己負担額情報の確認について

計算期間内に転居、又は加入する保険に変更があった方は、前保険の自己負担額証明書が必要ですが、マイナンバーを利用することで市区町村が前保険者へ自己負担額証明書の情報を確認できるため、被保険者の添付が不要となります。ただし、市区町村での自己負担額証明書の情報確認ができなかった場合は、前保険者への自己負担額証明書の交付申請を被保険者へご依頼する可能性があります。



5 公金受取口座の利用について

マイナポータルに公金受取口座の登録をされている方は、高額介護合算療養費の受取口座として、公金受取口座を利用することが可能です。

公金受取口座の利用を希望する場合は、以下の3点にご注意ください。

- ① 被保険者本人のみ利用可能。
- ② マイナポータルに公金受取口座を登録していない方や、相続人の方、被保険者以外の口座に振込希望の方は利用できません。
- ③ 申請後の情報連携で公金受取口座の確認ができなかった場合は、振込可能な口座情報を改めて届け出ていただく必要があります。

公金受取口座の利用を希望する場合は、申請書の公金受取口座欄を記入してください。

(記入方法の詳細は、裏面の「申請書の記入例」をご確認ください。)

裏面「申請書の記入例」もご覧ください。

申請書の記入例

文字が消えないボールペンではっきりと記入してください。

1 マイナポータルに登録した口座を利用する場合は、に✓を記入してください。
 ※公金受取口座の利用を希望した場合は、**2**の口座情報を記入しないでください。
 ※被保険者本人のみ利用可能です。
 ※マイナポータルに口座を登録していない方や、相続人の方、被保険者以外の口座に振込希望の方は利用できません。

2 振込先の口座情報を記入してください。
 * **ゆうちょ銀行の場合**は、振込用の**店名(漢数字3桁)**と**口座番号(7桁)**を記入してください(振込用店名等は、通帳の表紙をめった下部に記載されています)。
(例) ゆうちょ銀行 〇〇八支店 7777777
 ※金融機関コード、店舗コードが不明な場合は空欄で構いません。

3 申請者の住所・氏名・連絡先電話番号を記入してください。
 <◆ 申請者について>
原則は、被保険者本人の氏名を記入してください(代筆した場合も含まれます)。
 ※相続人・成年後見人等が申請する場合は、「相続人・成年後見人等」の氏名を記入してください。
 ※申請について委任を受けた方が申請する場合は、「委任を受けた代理人」の氏名を記入してください。
 <◆ 支給決定通知書の送付先について>
 原則は被保険者本人の住所へ送付します。相続人・成年後見人等による申請で、あらかじめ送付先を確認したい場合は、提出先の窓口にお問い合わせください。

4 被保険者本人等以外の方が、申請又は受領する場合は必ず記入してください。
 ※**以下の場合は、委任欄の記入は不要です。**
 ● 被保険者本人が申請・受領する場合(代筆した場合も含まれます)
 ● 相続人が申請する場合(ただし、受取口座が申請する相続人の口座でない場合、委任欄の記載が必要です)
 ● 成年後見人等が申請する場合(ただし、受取口座が被保険者本人の口座でない場合、委任欄の記載が必要です)

赤い点線で囲んだ部分を全て記入してください(**4** は該当者のみ記入)

高額介護合算療養費等支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書 高額介護合算

申請対象年度	令和〇年度	申請区分	<input checked="" type="radio"/> 1 新規	<input type="radio"/> 2 変更	<input type="radio"/> 3 取下げ	(保険者等記入欄)	支給申請書整理番号		
フリガナ	コウイキ タロウ				フリガナを記入してください。	個人番号(マイナンバー)			
氏名	広域 太郎				生年月日	昭和〇〇年〇〇月〇〇日			
保険者番号	被保険者記号	被保険者番号	続柄	保険者名称					
			1 世帯主 2 被制世帯主 3 世帯員						
保険者番号	39130000	加入期間	令和 〇年〇月〇日から令和 〇年〇月〇日まで						
保険者番号	130000	加入期間	令和 〇年〇月〇日から令和 〇年〇月〇日まで						
<input checked="" type="checkbox"/> マイナポータルに登録した公金受取口座を利用します (被保険者本人のみ利用可。口座を登録していない方や、相続人の方、被保険者以外の口座に振り込み希望の方は利用できません。) ※マイナポータルに登録した口座を利用する場合は <input type="checkbox"/> を入れ、振込先口座(下記太枠部)は記入しないでください。 ※マイナポータルで公金受取口座を変更した場合は、お住まいの市区町村へ口座変更届の提出が必要です。									
振込先	口座番号	振込口座	銀行	金融機関コード	本店	店舗コード	種目	口座番号	口座名義人(カタカナ)
			信用金庫 信用組合 協同組合		東京		普通 当座	8888888	コウイキ タロウ
保険者	1	加入歴	2	ゆうちょ銀行の場合は、漢数字3桁の店名を記入し「支店」を○で囲んでください。 例： 〇〇八 支店					
東京都後期高齢者医療広域連合長 宛 〇〇〇〇区 〇〇〇 ①上記対象者について、高額介護 ②上記対象者について、自己負担 なお、東京都の医療費助成の適用を ※自己負担額証明書の交付申請を行 介護合算療養費(高額医療									
4 委任欄 ※申請者以外の方が申請又は受領する場合は、以下に委任者の氏名、住所、電話番号、委任する相手方(代理人)の氏名、住所、委任者との関係を必ず記入してください。 私は、右の者(代理人氏名 代理人氏名 代理人住所 代理人住所 委任者との関係 続柄)を代理人と定め、 高額介護合算療養費等本申請に係る次の権限を委任します。 [① 申請に関する事 ② 受領に関する事 ③ 申請及び受領に関する事] 委任者氏名 被保険者本人等の氏名 委任者住所 被保険者本人等の住所 委任者電話番号 被保険者本人等の連絡先									

公金受取口座の利用を希望する場合は、個人番号(マイナンバー)を記入してください。
 公金受取口座の利用を希望する場合は、**2**に口座情報を記入しないでください。
1と**2**両方の記入がある場合は、**1**の公金受取口座の利用希望を優先します。

マイナンバーが分からない場合、記入は不要です。
 被保険者本人が亡くなった場合、記入は不要です。

申請者については左端の**3**を必ずご確認ください。

【委任の権限について当てはまる番号を○で囲んでください】
 ● 被保険者本人等以外の方が申請する場合：①
 ● 被保険者本人等以外の方の口座に振込を希望する場合：②
 ● 上記のいずれも当てはまる場合：③

郵送する際は、申請者(被保険者等)の本人確認書類(例：後期高齢者医療被保険者証、介護保険被保険者証、運転免許証、パスポート等)の写しと、被保険者本人の「個人番号カード(両面)」または「マイナンバーの通知カード」の写しを同封してください。
 ※被保険者本人がお亡くなりになった場合、「個人番号カード(両面)」または「マイナンバーの通知カード」の写しは不要です。

【別紙 8-4】別紙 8-3 案内文に貼付用

高額介護合算療養費等支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書

高額介護合算

申請対象年度	令和○年度	申請区分	1 新規	2 変更	3 取下げ	(保険者等記入欄)	支給申請書整理番号	
--------	-------	------	------	------	-------	-----------	-----------	--

フリガナ		生年月日	昭和○○年○○月○○日	個人番号 (マイナンバー)											
氏名	広域 太郎				計算期間の始期及び終期		令和 ○年○月 ~ 令和 ○年○月								

国民健康保険資格情報					
保険者番号	被保険者記号	被保険者番号	続柄	保険者名称	加入期間
			1 世帯主 2 擬制世帯主 3 世帯員		年 月 日から 年 月 日まで

後期高齢者医療資格情報			
保険者番号	被保険者番号	広域連合名称	加入期間
39130000	12345678	東京都後期高齢者医療広域連合	令和 ○年○月○日から令和 ○年○月○日まで

介護保険資格情報			
保険者番号	被保険者番号	保険者名称	加入期間
130000	9999999999	□□□区	令和 ○年○月○日から令和 ○年○月○日まで

□マイナポータルに登録した公金受取口座を利用します (被保険者本人のみ利用可。口座を登録していない方や、相続人の方、被保険者以外の口座に振り込み希望の方は利用できません。)

※マイナポータルに登録した口座を利用する場合は☑を入れ、振込先口座(下記太枠部)は記入しないでください。

※マイナポータルで公金受取口座を変更した場合は、お住まいの市区町村へ口座変更届の提出が必要です。

振込先	口座管理番号	振込口座記入欄	銀行 信用金庫 信用組合 協同組合	金融機関コード	本店 支店 出張所 ()	店舗コード	種目 普通 当座 ()	口座番号				口座名義人 (カタカナ)	振込先口座 管理番号

保険者 加入歴	1 2	保険者名	加入期間	添付の自己負担額証明書整理番号	備考欄
			年 月 日から 年 月 日まで		

東京都後期高齢者医療広域連合長 宛 □□□区 長 宛	年 月 日
①上記対象者について、高額介護合算療養費(高額医療合算介護(予防)サービス費)の支給を申請します。	郵便番号 _____
②上記対象者について、自己負担額証明書の交付を申請します。	住所 _____
なお、東京都の医療費助成の適用を受けた高額介護合算療養費がある場合、その申請の手続及び受領については東京都知事に委任します。	申請者氏名 _____ (被保険者氏名)
※自己負担額証明書の交付申請を行う場合、①・②のいずれも○で囲んでください。 高額介護合算療養費(高額医療合算介護(予防)サービス費)の支給申請を行う場合、①のみを○で囲んでください。	連絡先電話番号 _____

委任欄 ※申請者以外の方が申請又は受領する場合は、以下に委任者の氏名、住所、電話番号、委任する相手方(代理人)の氏名、住所、委任者との関係を必ず記入してください。

私は、右の者〈代理人氏名 _____ 代理人住所 _____ 委任者との関係 _____ 〉を代理人と定め、

高額介護合算療養費等本申請に係る次の権限を委任します。 [① 申請に関すること ② 受領に関すること ③ 申請及び受領に関すること]

委任者氏名 _____ 委任者住所 _____ 委任者電話番号 _____

枚中	枚目
----	----

【5】【6】年【7】月【8】日

〒【11】

【12】

保 険 者	【9】
	【10】

◆お問い合わせ先

【13】

【86】または【81】

【87】または【82】

電話番号 【90】または【85】

【14】(カスタマーバーコード)

【1】

東京都後期高齢者医療広域連合長

〇 〇 市 区 町 村 長

高額介護合算療養費・高額医療合算介護(予防)サービス費の 支給申請について(お知らせ)

あなたの世帯(後期高齢者医療制度以外の医療保険に加入している方を除く。)は、下記のとおり高額医療・高額介護合算制度から支給が見込まれるため、お知らせします。

支給を受けるためには申請が必要です。同封の申請書に必要な事項を記入の上、申請してください。

※通知が届いてから2年を経過すると申請ができなくなります。

計算対象期間	【19】【20】年【21】月～【23】【24】年【25】月
--------	-------------------------------

被保険者氏名	後期高齢者保険者番号	後期高齢者被保険者番号	介護保険者番号	介護被保険者番号
	医療負担額	医療支給額(見込)	介護負担額	介護支給額(見込)
【26】	【27】	【28】	【29】	【30】
	【31】円	【32】円	【33】円	【34】円
【35】	【36】	【37】	【38】	【39】
	【40】円	【41】円	【42】円	【43】円
【44】	【45】	【46】	【47】	【48】
	【49】円	【50】円	【51】円	【52】円
【53】	【54】	【55】	【56】	【57】
	【58】円	【59】円	【60】円	【61】円
【62】	【63】	【64】	【65】	【66】
	【67】円	【68】円	【69】円	【70】円
計	① 【71】円	② 【72】円	③ 【73】円	④ 【74】円

自己負担額の合計(①+③)	—	基準額	=	支給額の合計(見込)(②+④)
【75】円		【76】円		【77】円

※「支給額の合計(見込)」は、通知作成時点(令和6年12月15日)における、医療保険及び介護保険からの世帯全員分の支給見込額の合計です(実際の支給は、医療・介護それぞれの保険者から個人ごとに行われます)。

※ 上記支給額は仮計算結果のため、申請後の実際の支給額とは異なる場合があります(計算結果によっては、不支給となる場合もあります)。

※ 「基準額」が「190,000円」となっている方は、介護保険において支給額の再計算が行われるため、介護保険分の実際の支給額が異なる場合があります(計算の結果によっては、不支給となる場合もあります)。

※基準日は、令和6年7月31日(計算期間の途中で資格を喪失されている場合は、喪失日の前日)です。

※お問い合わせ先(申請書の提出先)は、基準日時点の市区町村です。

◆申請書の提出先

〒【88】または【83】

【89】または【84】

【86】または【81】

【87】または【82】行

シール部分

右のシールを同封の
返信用封筒にお貼りください。

〒【11】

【12】

保 険 者	【9】
	【10】

◆お問い合わせ先

【13】

【86】または【81】

【87】または【82】

電話番号 【90】または【85】

東京都後期高齢者医療広域連合長

〇 〇 市 区 町 村 長

【14】(カスタマーバーコード)

【1】

高額介護合算療養費・高額医療合算介護(予防)サービス費の 支給申請について(お知らせ)

あなたの世帯(後期高齢者医療制度以外の医療保険に加入している方を除く。)は、下記のとおり高額医療・高額介護合算制度から支給が見込まれるため、お知らせします。

支給を受けるためには申請が必要です。同封の申請書に必要な事項を記入の上、申請してください。

※通知が届いてから2年を経過すると申請ができなくなります。

計算対象期間	【19】【20】年【21】月～【23】【24】年【25】月
--------	-------------------------------

被保険者氏名	後期高齢者保険者番号	後期高齢者被保険者番号	介護保険者番号	介護被保険者番号
	医療負担額	医療支給額(見込)	介護負担額	介護支給額(見込)
【26】	【27】	【28】	【29】	【30】
	【31】円	【32】円	【33】円	【34】円
計	【71】円	① 【72】円	【73】円	② 【74】円

①医療支給額(見込)の合計	+	②介護支給額(見込)の合計	=	支給額の合計(見込) (①+②)	参考	世帯の基準額
【72】円		【74】円		【77】円		【76】円

- ※ 申請する際は、上記支給対象者の申請書のほかに、同封されている申請書に記載されている方(計算対象者)の申請書も必要となります(同封されている申請書をすべてご提出ください)。
- ※ 支給対象者の「支給額の合計(見込)」については、通知作成時点(令和6年12月15日)における、後期高齢者医療制度加入者全員分の自己負担額(計算対象期間中の医療保険及び介護保険の負担額)を合計したもとのから、世帯の基準額を差し引いた額を計算し、算出しています(実際の支給は、医療・介護それぞれの保険者から行われます)。
- ※ 計算対象者として申請書が同封されている方で、自身に介護保険での自己負担額があり、かつ、計算対象期間(令和5年8月～令和6年7月)において「支給額の合計(見込)」が算出された方については、お知らせを同封しています。
- ※ 上記支給額は、仮計算結果のため、申請後の実際の支給額とは異なる場合があります(計算結果によっては、不支給となる場合もあります)。
- ※ 「基準額」が「190,000円」となっている方は、介護保険において支給額の再計算が行われるため、介護保険分の実際の支給額が異なる場合があります(計算の結果によっては、不支給となる場合もあります)。

※基準日は、令和6年7月31日(計算期間の途中で資格を喪失されている場合は、喪失日の前日)です。
※お問い合わせ先(申請書の提出先)は、基準日時点の市区町村です。

◆申請書の提出先

〒【88】または【83】

【89】または【84】

【86】または【81】

【87】または【82】行

シール部分

右のシールを同封の
返信用封筒にお貼りください。

〒【11】

【12】

保 険 者	【9】
	【10】

◆お問い合わせ先

【13】

【86】または【81】

【87】または【82】

電話番号 【90】または【85】

東京都後期高齢者医療広域連合長

〇 〇 市 区 町 村 長

高額介護合算療養費・高額医療合算介護(予防)サービス費の
支給申請について(お知らせ)

あなたの世帯(後期高齢者医療制度以外の医療保険に加入している方を除く。)は、下記のとおり高額医療・高額介護合算制度から支給が見込まれるため、お知らせします。

支給を受けるためには申請が必要です。同封の申請書に必要事項を記入の上、申請してください。

※通知が届いてから2年を経過すると申請ができなくなります。

計算対象期間	【19】【20】年【21】月～【23】【24】年【25】月
--------	-------------------------------

被保険者氏名	後期高齢者保険者番号	後期高齢者被保険者番号	介護保険者番号	介護被保険者番号
	医療負担額	医療支給額(見込)	介護負担額	介護支給額(見込)
【26】	【27】	【28】	【29】	【30】
	【31】円	【32】円	【33】円	【34】円
【35】	【36】	【37】	【38】	【39】
	【40】円	【41】円	【42】円	【43】円
【44】	【45】	【46】	【47】	【48】
	【49】円	【50】円	【51】円	【52】円
【53】	【54】	【55】	【56】	【57】
	【58】円	【59】円	【60】円	【61】円
【62】	【63】	【64】	【65】	【66】
	【67】円	【68】円	【69】円	【70】円
計	① 【71】円	② 【72】円	③ 【73】円	④ 【74】円

自己負担額の合計 (①+③)	基 準 額	支給額の合計(見込) (②+④)	⑤東京都医療助成額	⑥控除後支給額 (見込)
【75】円	【76】円	【77】円	【79】円	【80】円

※ 東京都医療費助成額を控除した後の金額(⑥)が医療・介護それぞれの保険から支給される予定額です。

※ 「支給額の合計(見込)」は、通知作成時点(令和6年12月15日)における、医療保険及び介護保険からの世帯全員分の支給見込額の合計です。

※ 上記支給額は仮計算結果のため、申請後の実際の支給額とは異なる場合があります(計算結果によっては、不支給となる場合もあります)。

※ 「基準額」が「190,000円」の方は、介護保険において支給額の再計算が行われるため、介護保険分の実際の支給額が異なる場合があります(計算結果によっては、不支給となる場合もあります)。

◆申請書の提出先

※ 基準日は、令和6年7月31日(計算期間の途中で資格を喪失されている場合は、喪失日の前日)です。

※ お問い合わせ先(申請書の提出先)は、基準日時点の市区町村です。

右のシールを同封の
返信用封筒にお貼りください。

〒【88】または【83】

【89】または【84】

【86】または【81】

【87】または【82】行

シール部分

〒【11】

【12】

保 険 者	【9】
	【10】

◆お問い合わせ先

【13】

【86】または【81】

【87】または【82】

電話番号 【90】または【85】

東京都後期高齢者医療広域連合長

〇 〇 市 区 町 村 長

【14】(カスタマーバーコード)

【1】

高額介護合算療養費・高額医療合算介護(予防)サービス費の 支給申請について(お知らせ)

あなたの世帯(後期高齢者医療制度以外の医療保険に加入している方を除く。)は、下記のとおり高額医療・高額介護合算制度から支給が見込まれるため、お知らせします。

支給を受けるためには申請が必要です。同封の申請書に必要な事項を記入の上、申請してください。

※通知が届いてから2年を経過すると申請ができなくなります。

計算対象期間	【19】【20】年【21】月～【23】【24】年【25】月
--------	-------------------------------

被保険者氏名	後期高齢者保険者番号	後期高齢者被保険者番号	介護保険者番号	介護被保険者番号
	医療負担額	医療支給額(見込)	介護負担額	介護支給額(見込)
【26】	【27】	【28】	【29】	【30】
	【31】円	【32】円	【33】円	【34】円
計	【71】円	① 【72】円	【73】円	② 【74】円

① 医療支給額(見込)の合計	+	② 介護支給額(見込)の合計	=	支給額の合計(見込) (①+②)	-	③ 東京都医療費助成額	=	④ 控除後支給額(見込)
【72】円		【74】円		【77】円		【79】円		【80】円

【参考】世帯の基準額 【76】円

※ **東京都医療費助成額を控除した後の金額(④)が医療・介護それぞれの保険者から支給される予定額です。**

※ 申請する際は、上記支給対象者の申請書のほかに、同封されている申請書に記載されている方(計算対象者)の申請書も必要となります(同封されている申請書をすべてご提出ください)。

※ 支給対象者の「支給額の合計(見込)」については、通知作成時点(令和6年12月15日)における、後期高齢者医療制度加入者全員分の自己負担額(計算対象期間中の医療保険及び介護保険の負担額)を合計したもから、世帯の基準額を差し引いた額を計算し、算出しています。

※ 計算対象者として申請書が同封されている方で、自身に介護保険での自己負担額があり、かつ、計算対象期間(令和5年8月～令和6年7月)において「支給額の合計(見込)」が算出された方については、お知らせを同封しています。

※ **上記支給額は仮計算結果のため、申請後の実際の支給額とは異なる場合があります(計算結果によっては、不支給となる場合もあります)。**

※ 「基準額」が「190,000円」の方は、介護保険において支給額の再計算が行われるため、介護保険分の実際の支給額が異なる場合があります(計算の結果によっては、不支給となる場合もあります)。

※基準日は、令和6年7月31日(計算期間の途中で資格を喪失されている場合は、喪失日の前日)です。

※お問い合わせ先(申請書の提出先)は、基準日時点の市区町村です。

◆申請書の提出先

〒【88】または【83】

【89】または【84】

【86】または【81】

【87】または【82】行

シール部分

右のシールを同封の
返信用封筒にお貼りください。

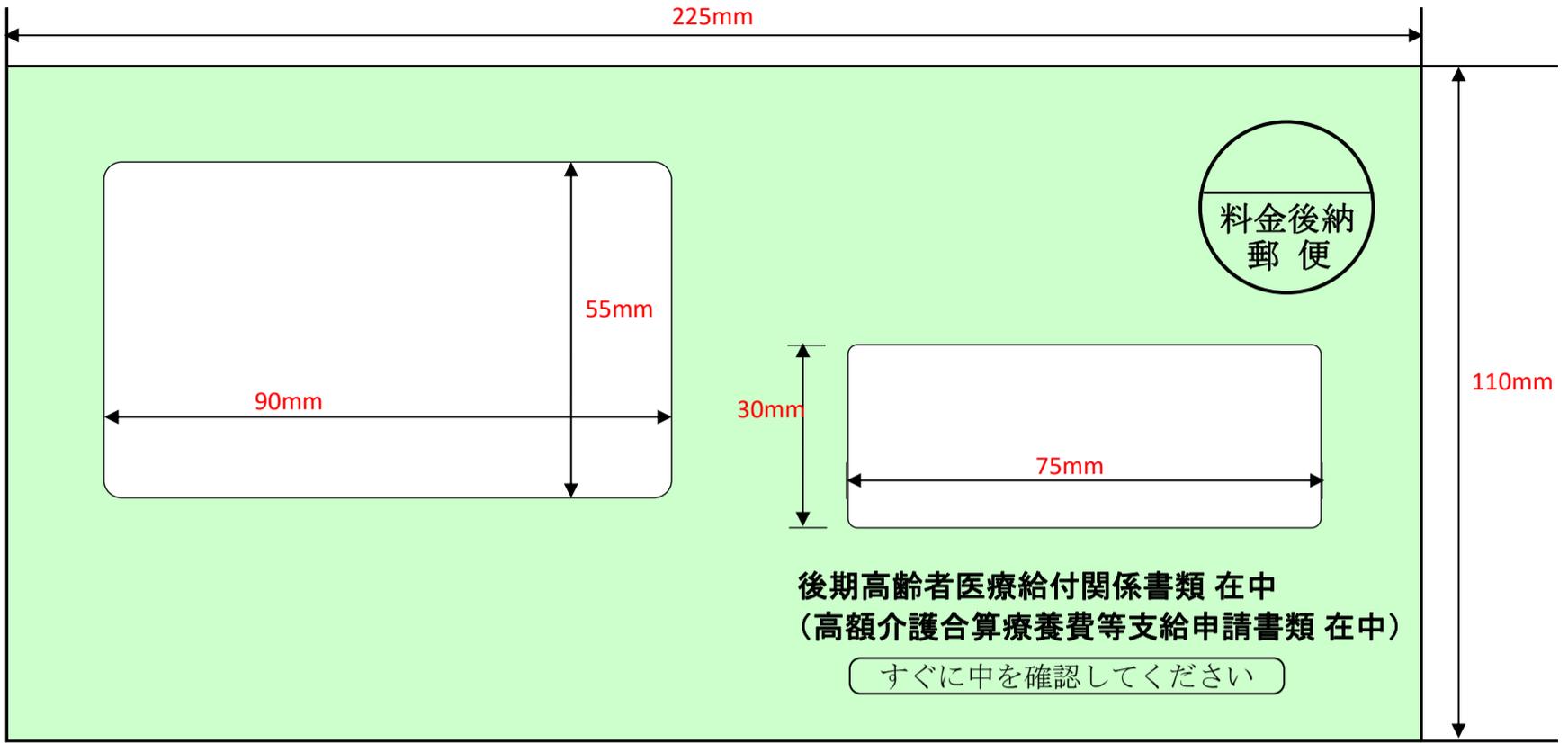
< 記入上の注意事項等 : 高額介護合算療養費等支給申請について >

- (1) 医療保険の自己負担額と介護保険の自己負担額を合計し、所得区分に応じた限度額を超えた場合、限度額を超えた額が「高額介護合算療養費」・「高額医療合算介護（予防）サービス費」として支給されます。医療分は「高額介護合算療養費」として医療保険者から支給され、介護分は「高額医療合算介護（予防）サービス費」として介護保険者から別々に支給されます。
- (2) 後期高齢者医療・介護保険資格情報欄については、原則として申請対象年度の計算期間末日（例：令和5年度申請の場合、令和6年7月31日）に加入する医療保険（介護保険）の資格情報を記載してください。
- (3) 国民健康保険資格情報の続柄欄「2. 擬制世帯主」とは、世帯員が国民健康保険の被保険者ですが、世帯主は国民健康保険の被保険者ではない場合を指します。
- (4) 計算期間の始期及び終期の間加入する医療保険（介護保険）に変更があった場合、保険者加入歴欄に以前に加入していた医療保険（介護保険）の保険者名称と加入期間を記載してください。また、以前に加入していた医療保険（介護保険）の自己負担額証明書を添付する場合は、同証明書の整理番号も記載してください。添付する同証明書がない場合は、「添付なし」と記載してください。なお、申請対象年度の計算期間末日に加入している医療保険（介護保険）については、当該保険者加入歴欄への記載は不要です。
- (5) 複数名の支給を同一口座で受け取りたい場合、該当者の振込口座記載欄（金融機関名から口座名義人まで）は記載せず、「振込先口座管理番号欄」に希望する振込先口座の口座管理番号を記載してください。（例）口座管理番号2の被保険者に対する支給を、口座管理番号1の被保険者口座に振り込みたい場合は、口座管理番号2の被保険者の振込口座記載欄には記載せず、「振込先口座管理番号欄」に1と記載する。
※その際、「口座管理番号2の被保険者」の申請書表面にある委任欄に記載が必要です（被保険者本人以外が受領するためです）。
- (6) 備考欄には、以下の内容を記載してください。
 - ① 国民健康保険、後期高齢者医療の被保険者
 - ・当該医療保険者（後期高齢者医療の場合は広域連合）の所在地、同医療保険者における計算期間内の受診歴（計算期間外の受診歴は記載不要です）
 - ② 健康保険組合等被用者保険の被保険者で、介護保険の被保険者
 - ・健康保険組合等の所在地、同保険者における計算期間内の受診歴（計算期間外の受診歴は記載不要です）
 - ③ 死亡、海外移住、生保適用等により計算期間の途中で被保険者資格を喪失した者（ただし、介護保険適用除外施設入所・転出により他保険者へ加入した資格喪失者を除く）
 - ・被保険者資格を喪失した年月日、被保険者資格を喪失した事由
- (7) 国民健康保険における高額介護合算療養費は、世帯主・世帯員の支給合計額が世帯主（擬制世帯主）の口座に振り込まれることとなりますので、ご注意ください。
- (8) 2名を超える対象者を記載する場合等、複数枚に渡ることがわかるよう、右下の頁欄に全体の枚数と何枚目かを記載してください。
- (9) 介護保険被保険者証が交付されていない介護保険被保険者については、介護保険情報（保険者番号、被保険者番号、保険者の名称、加入期間）の記載は不要です。
- (10) 介護保険で給付制限を受けていて、自己負担が3割となっている方については、その給付制限期間中は自己負担額が零として計算されることとなり、高額医療合算介護（予防）サービス費の支給ができない場合があります。

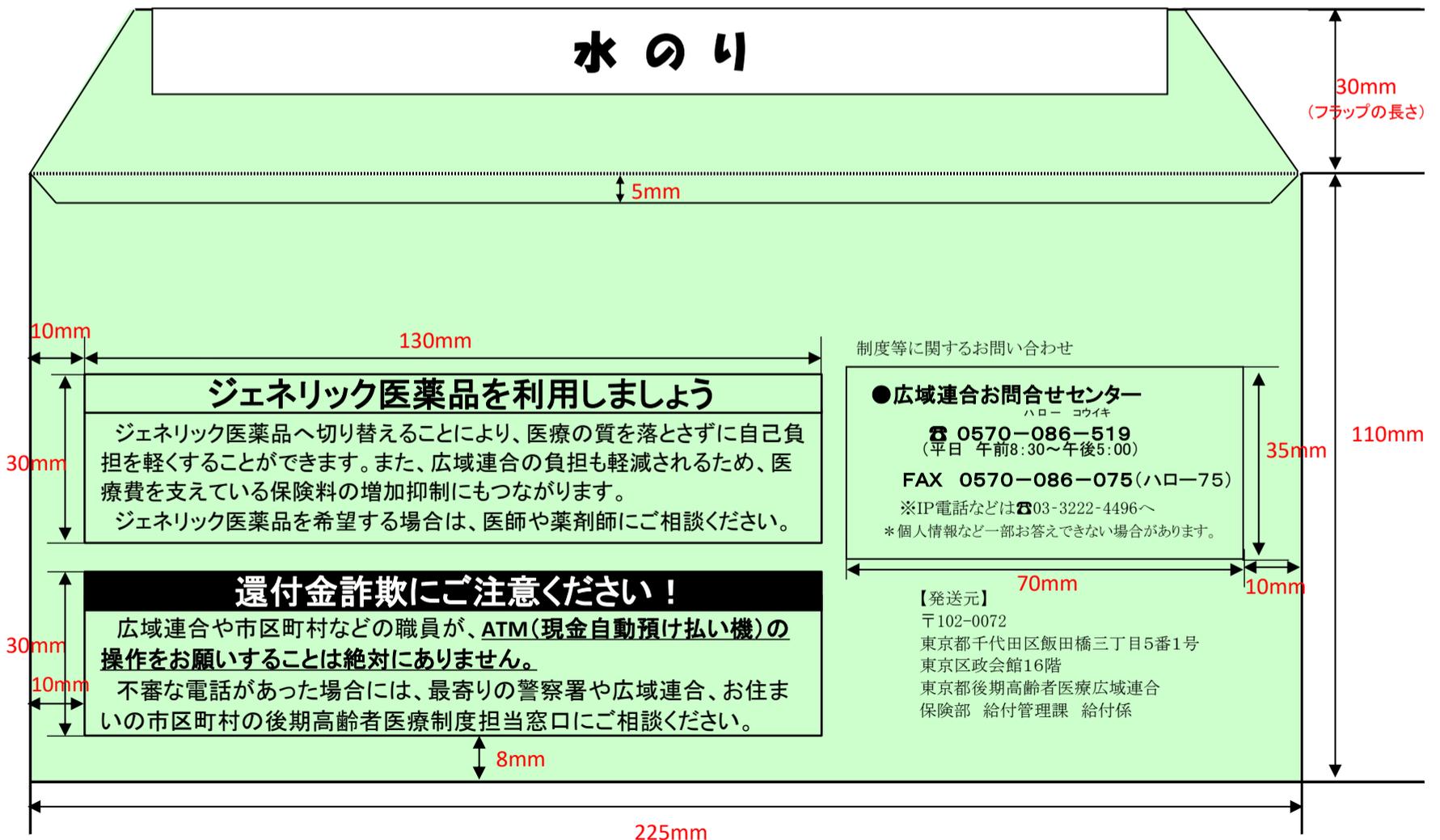
< 保険者記入上の注意事項 >

1. 複数枚に渡る支給申請の受付時において、右上の支給申請書整理番号には提出者単位で同一の番号を記載すること。
2. 支給申請書整理番号は以下の番号体系とすること。
「GYY（申請対象年度和暦、平成の場合、Gは“4”。令和の場合、Gは“5”）+保険者番号8桁（介護保険者の場合、先頭2桁を“99”とする）+保険者が付する通し番号6桁」（計17桁）
なお、保険者が付する通し番号は、申請対象年度ごとに申請受付順に1から付番すること。
3. 保険者加入歴に介護保険（総合事業）自己負担額証明書の情報（保険者名、加入期間、添付の自己負担額証明書整理番号）が記載されている場合、介護保険者においてのみ使用するため、医療保険者は、システムへの登録を行わないこと。
なお、介護保険（総合事業）自己負担額証明書整理番号の番号体系については、以下のとおり。
「証明対象年度西暦（4桁）+“98”+保険者番号（6桁）+保険者が付する通し番号（8桁）」

表

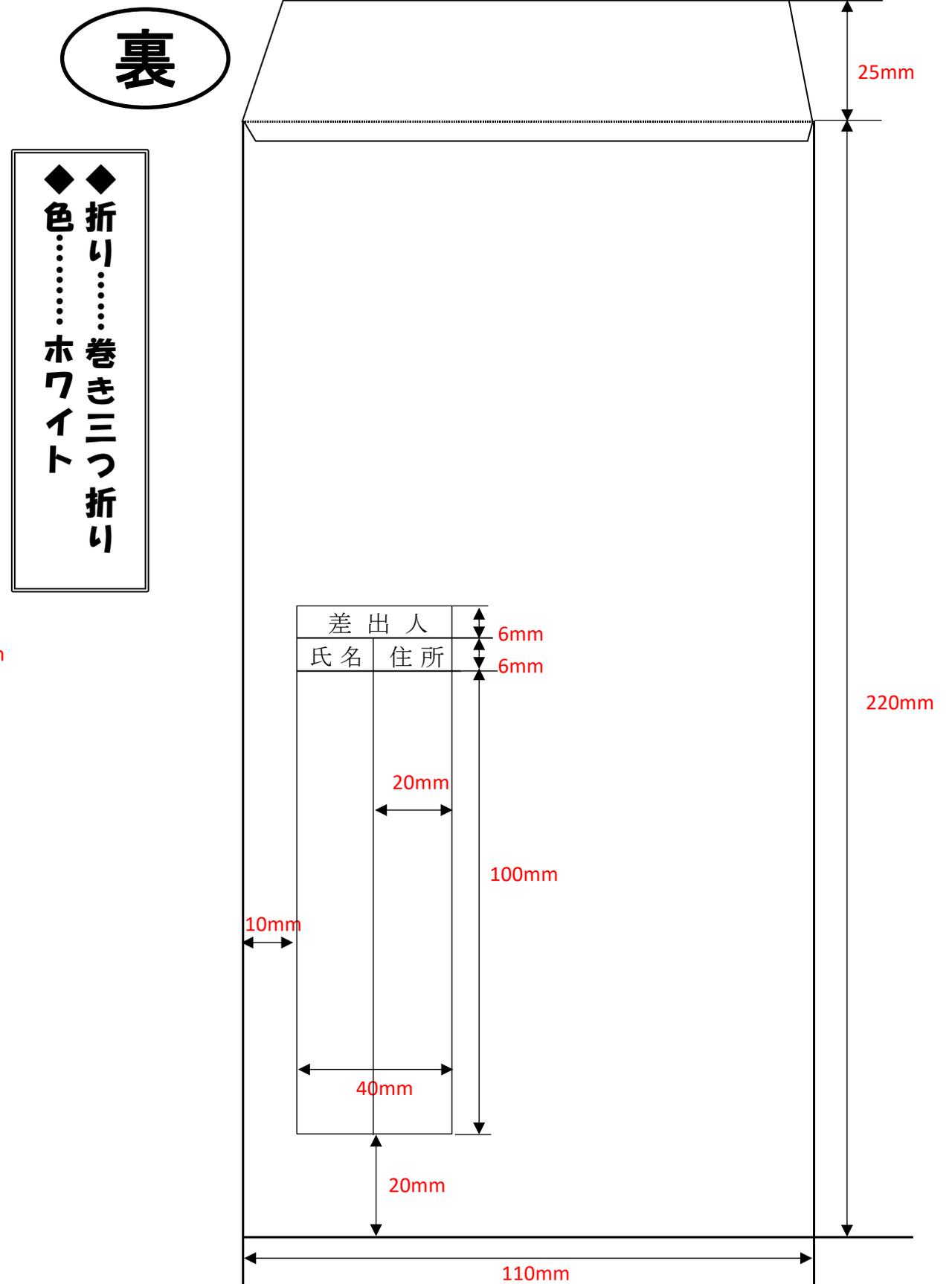
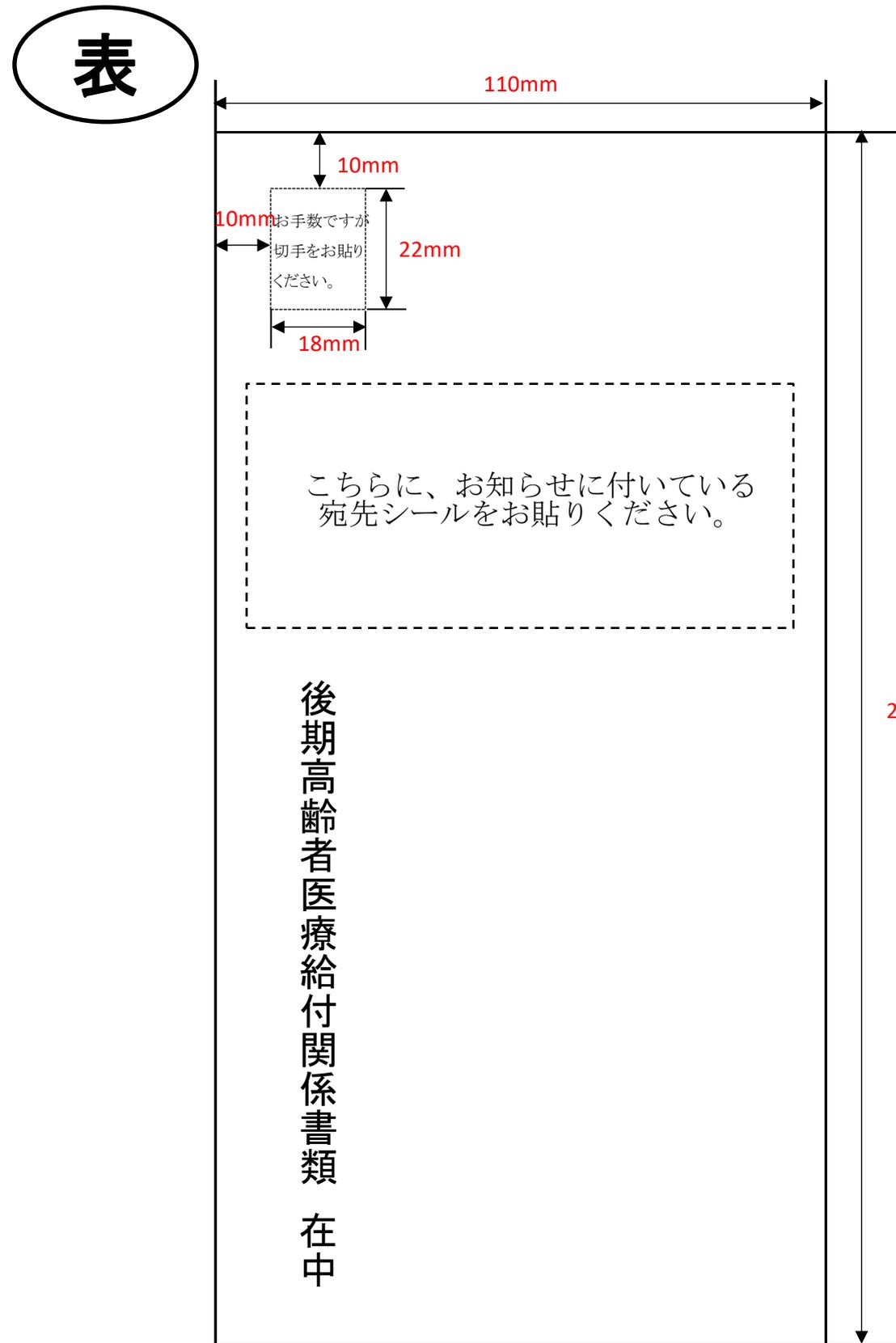


裏

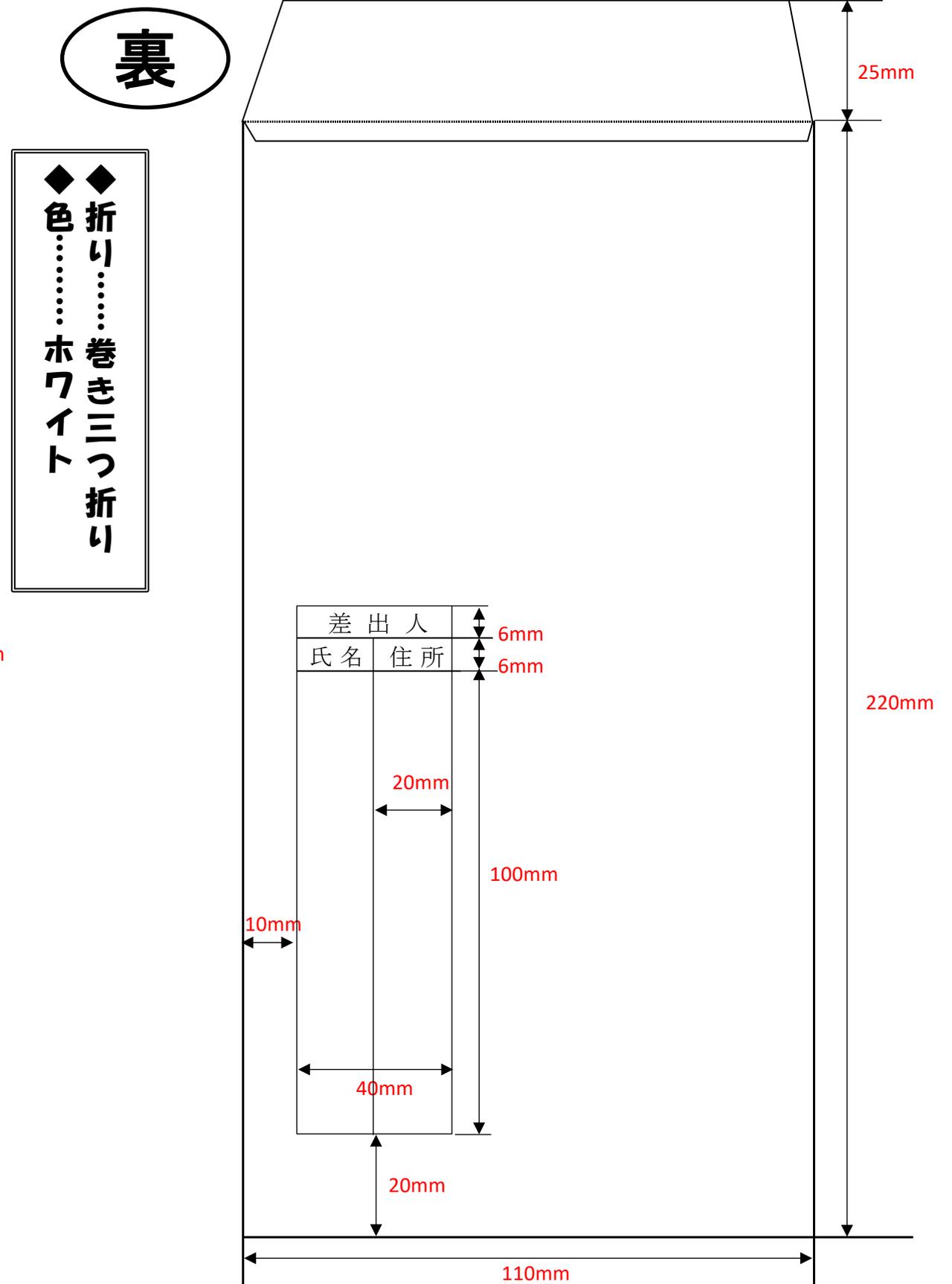
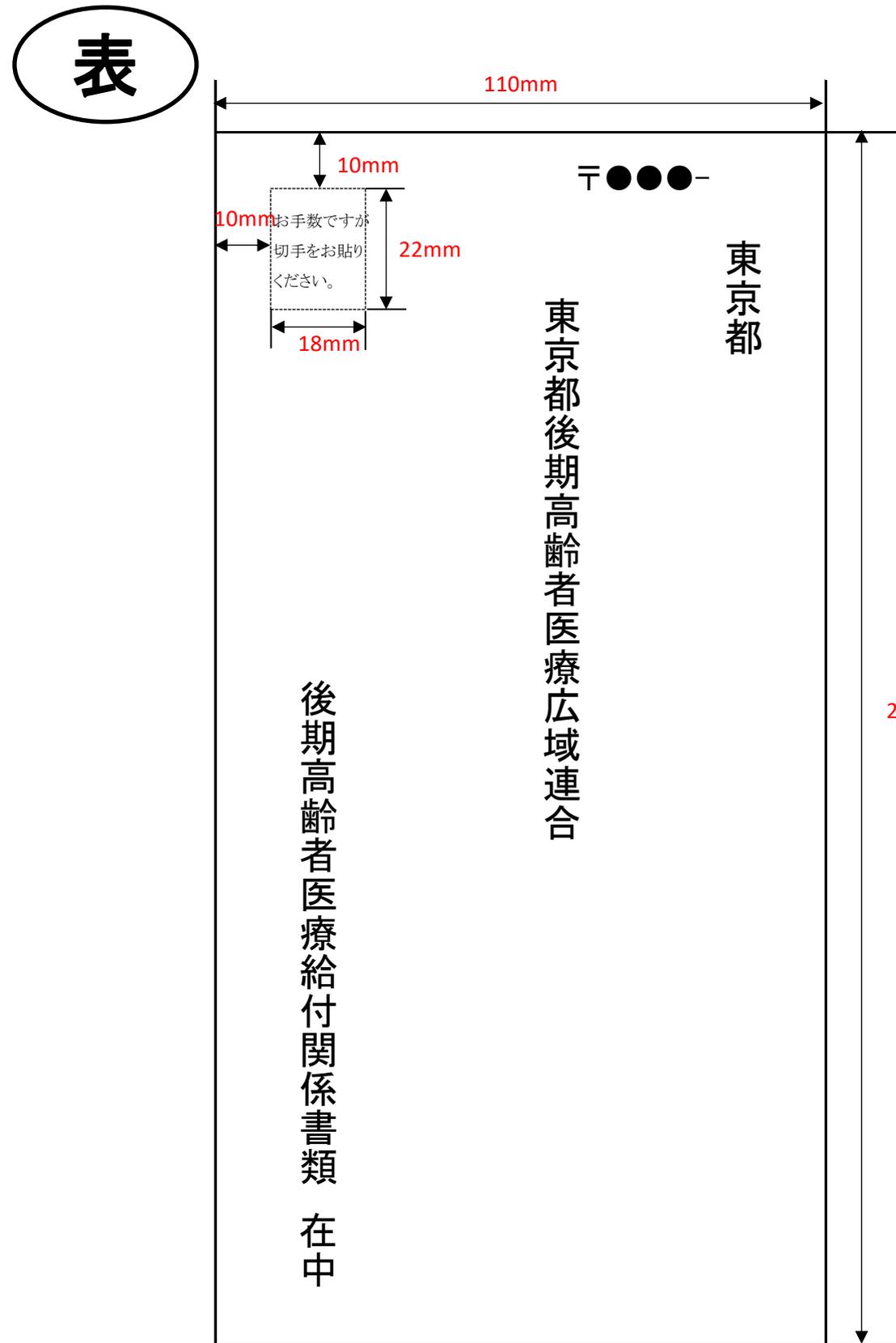


- ・刷り色(両面各1色)の指定、納品単位、裏面の文言のフォント・レイアウト等については別途協議。
- ・窓については、バーコード読み取りに支障がない透明度を確保できる素材とする。

返信用封筒出カイメージ



返信用封筒出カイメージ(センター宛)



(勸奨通知)CSVファイルレイアウト

【別紙11】

前提条件：文字コードは全てUNIコード(UTF-8)とする。

項目は可変長で「」なしとする。

項番	項目名称	属性	桁数	対象TBL	編集仕様	備考
1	連番	CHA	16		(XXXXXX-999999-99)帳票左上部に表示 XXXXXX(地方公共団体コード連番) -999999(世帯連番・申請書整理番号単位で 付番) -99(申請世帯員総員)	
2	世帯員総数	CHA	2		申請世帯員総員	
3	文書番号	NCHA	32	お知らせCSV	文書管理番号	
4	通知日(西暦)	CHA	8	お知らせCSV	通知日(西暦)	
5	通知日(元号)	NCHA	2	お知らせCSV	通知日(元号)	
6	通知日(年)	CHA	2	お知らせCSV	通知日(年)・和暦	
7	通知日(月)	CHA	2	お知らせCSV	通知日(月)	
8	通知日(日)	CHA	2	お知らせCSV	通知日(日)	
9	保険者番号	CHA	8	お知らせCSV	保険者番号	
10	保険者名称	NCHA	40	お知らせCSV	保険者名称	
11	郵便番号	NCHA	8	お知らせCSV	郵便番号(XXX-XXXX編集)	
12	宛先住所	NCHA	120	お知らせCSV	宛先住所1～5	
13	宛先氏名	NCHA	40	お知らせCSV	宛先氏名(漢字)	
14	カスタマーバーコード	CHA	207	お知らせCSV	コードのみ	
15	発行者役職名	NCHA	25	お知らせCSV	発行者役職名1(**広域連合長)	
16	発行者名	NCHA	25	お知らせCSV	発行者名1(広域連合長名)	
17	公印管理認証者公印	CHA	256	お知らせCSV	公印管理認証者公印のパス	
18	計算対象期間開始(西暦)	CHA	8	お知らせCSV	計算開始年月日(西暦)	
19	計算対象期間開始(元号)	NCHA	2	お知らせCSV	計算開始年月日(元号)	
20	計算対象期間開始(年)	CHA	2	お知らせCSV	計算開始年月日(年)・和暦	
21	計算対象期間開始(月)	CHA	2	お知らせCSV	計算開始年月日(月)	
22	計算対象期間終了(西暦)	CHA	8	お知らせCSV	計算終了年月日(西暦)	
23	計算対象期間終了(元号)	NCHA	2	お知らせCSV	計算終了年月日(元号)	
24	計算対象期間終了(年)	CHA	2	お知らせCSV	計算終了年月日(年)・和暦	
25	計算対象期間終了(月)	CHA	2	お知らせCSV	計算終了年月日(月)	

(勸奨通知)CSVファイルレイアウト

【別紙11】

前提条件：文字コードは全てUNIコード(UTF-8)とする。

項目は可変長で「」なしとする。

項番	項目名称	属性	桁数	対象TBL	編集仕様	備考
26	被保険者氏名	NCHA	40	お知らせCSV	被保険者氏名(漢字)	
27	後期高齢者保険者番号	CHA	8	お知らせCSV	後期高齢者保険者番号	
28	後期高齢者被保険者番号	CHA	8	お知らせCSV	後期高齢者被保険者番号	
29	介護保険者番号	CHA	6	お知らせCSV	介護保険者番号	
30	介護被保険者番号	CHA	10	お知らせCSV	介護被保険者番号	
31	医療負担額	NUM	13	お知らせCSV	医療負担額	
32	医療支給額	NUM	13	お知らせCSV	医療支給額	
33	介護負担額	NUM	13	お知らせCSV	介護負担額	
34	介護支給額	NUM	13	お知らせCSV	介護支給額	
71	医療負担額合計額	NUM	13	お知らせCSV	医療負担額合計額	
72	医療支給額合計額	NUM	13	お知らせCSV	医療支給額合計額	
73	介護負担額合計額	NUM	13	お知らせCSV	介護負担額合計額	
74	介護支給額合計額	NUM	13	お知らせCSV	介護支給額合計額	
75	自己負担額の合計額	NUM	13	お知らせCSV	自己負担額の合計額	
76	基準額	NUM	13	お知らせCSV	基準額	
77	支給額の合計額	NUM	13	お知らせCSV	支給額の合計額	
78	東京都単独公費保留有無	CHA	1		保留有無を表記 1:保留 0:保留無し	2回目のみ
79	東京都単独公費助成額	NUM	13			2回目のみ
80	東京都単独公費助成後支給額	NUM	13			2回目のみ
81	問合せ先自治体名(計算期間末日自治体)	NCHA	20	お知らせCSV	市区町村名称(右)	返信用封筒の宛名項目
82	自治体問合せ先(計算期間末日自治体)	NCHA	30	お知らせCSV	問合せ部署名(右)	返信用封筒の宛名項目
83	自治体郵便番号(計算期間末日自治体)	NCHA	9	お知らせCSV	郵便番号(全角)(右)	返信用封筒の宛名項目
84	自治体住所(計算期間末日自治体)	NCHA	80	お知らせCSV	住所(1行目)(左)+住所(2行目)(右)	返信用封筒の宛名項目
85	自治体電話番号(計算期間末日自治体)	CHA	16	お知らせCSV	電話番号(右)	
86	問合せ先自治体名(現住所自治体)	NCHA	20	お知らせCSV	市区町村名称(左)	返信用封筒の宛名項目
87	自治体問合せ先(現住所自治体)	NCHA	30	お知らせCSV	問合せ部署名(左)	返信用封筒の宛名項目

(勸奨通知)CSVファイルレイアウト

【別紙11】

前提条件：文字コードは全てUNIコード(UTF-8)とする。

項目は可変長で「」なしとする。

項番	項目名称	属性	桁数	対象TBL	編集仕様	備考
88	自治体郵便番号(現住所自治体)	NCHA	9	お知らせCSV	郵便番号(全角)(左)	返信用封筒の宛名項目
89	自治体住所(現住所自治体)	NCHA	80	お知らせCSV	住所(1行目)(左)+住所(2行目)(左)	返信用封筒の宛名項目
90	自治体電話番号(現住所自治体)	CHA	16	お知らせCSV	電話番号(左)	
91	ページ	CHA	2	お知らせCSV	ページ	被保険者が5人以上存在する場合の出力順に使

前提条件：文字コードは全てUNIコード(UTF-8)とする。

項目は可変長で「”」なしとする。

項番	項目名称	属性	桁数	対象TBL	編集仕様	備考
1	連番	NCHA	19	お知らせCSV	(XXXXXX-999999-99-99)帳票左上部に表示 XXXXXX(地方公共団体コード連番) -999999(世帯連番・申請書整理番号単位で付番) -99(申請世帯員総員) -99(世帯員連番・申請世帯員単位で付番)	
2	世帯員総数	CHA	2	-	申請世帯員総員	
3	申請対象年度(西暦)	CHA	4	TD33	申請対象年度(西暦)	
4	申請対象年度(元号)	NCHA	2	TD33	申請対象年度(西暦)を編集	
5	申請対象年度(年)	CHA	2	TD33	申請対象年度(西暦)を編集	
6	申請区分	NCHA	2	-	1:新規 2:変更 3:取下げ 初期値:1(新規)	
7	フリガナ	NCHA	40	TD33	被保険者氏名(フリガナ)	
8	被保険者氏名	NCHA	40	お知らせCSV	被保険者氏名(漢字)	
9	生年月日(西暦)	CHA	8	TD33	生年月日(西暦)	
10	生年月日(元号)	NCHA	2	TD33	生年月日(西暦)を編集	
11	生年月日(年)	CHA	2	TD33	生年月日(西暦)を編集	
12	生年月日(月)	CHA	2	TD33	生年月日(西暦)を編集	
13	生年月日(日)	CHA	2	TD33	お知らせCSVの生年月日(西暦)を編集	
14	性別	NCHA	2	TD33	性別(1:男、2:女、3:不明)	
15	計算期間開始年月日(西暦)	CHA	8	お知らせCSV	計算期間開始年月日(西暦)	
16	計算期間開始年月日(元号)	NCHA	2	お知らせCSV	計算期間開始年月日(元号)	
17	計算期間開始年月日(年)	CHA	2	お知らせCSV	計算期間開始年月日(年)・和暦	
18	計算期間開始年月日(月)	CHA	2	お知らせCSV	計算期間開始年月日(月)	
19	計算期間開始年月日(日)	CHA	2	お知らせCSV	計算期間開始年月日(日)	
20	計算期間終了年月日(西暦)	CHA	8	お知らせCSV	計算期間終了年月日(西暦)	
21	計算期間終了年月日(元号)	NCHA	2	お知らせCSV	計算期間終了年月日(元号)	
22	計算期間終了年月日(年)	CHA	2	お知らせCSV	計算期間終了年月日(年)・和暦	
23	計算期間終了年月日(月)	CHA	2	お知らせCSV	計算期間終了年月日(月)	
24	計算期間終了年月日(日)	CHA	2	お知らせCSV	計算期間終了年月日(日)	
25	後期資格の保険者番号	CHA	8	お知らせCSV	後期資格の保険者番号	
26	後期資格の被保険者番号	CHA	8	TD33	後期資格の被保険者番号	
27	後期資格の広域連合名称	NCHA	40	TD33	後期資格の広域連合名称	
28	後期資格の加入期間開始年月日(西暦)	CHA	8	TD33	後期資格の加入期間開始年月日	
29	後期資格の加入期間開始年月日(元号)	NCHA	2	TD33	後期資格の加入期間開始年月日を編集	
30	後期資格の加入期間開始年月日(年)	CHA	2	TD33	後期資格の加入期間開始年月日を編集	

前提条件：文字コードは全てUNIコード（UTF-8）とする。

項目は可変長で「”」なしとする。

項番	項目名称	属性	桁数	対象TBL	編集仕様	備考
31	後期資格の加入期間開始年月日（月）	CHA	2	TD33	後期資格の加入期間開始年月日を編集	
32	後期資格の加入期間開始年月日（日）	CHA	2	TD33	後期資格の加入期間開始年月日を編集	
33	後期資格の加入期間終了年月日（西暦）	CHA	8	TD33	後期資格の加入期間終了年月日	
34	後期資格の加入期間終了年月日（元号）	NCHA	2	TD33	後期資格の加入期間終了年月日を編集	
35	後期資格の加入期間終了年月日（年）	CHA	2	TD33	後期資格の加入期間終了年月日を編集	
36	後期資格の加入期間終了年月日（月）	CHA	2	TD33	後期資格の加入期間終了年月日を編集	
37	後期資格の加入期間終了年月日（日）	CHA	2	TD33	後期資格の加入期間終了年月日を編集	
38	介護資格の保険者番号	CHA	6	TD33	介護資格の保険者番号	
39	介護資格の被保険者番号	CHA	10	TD33	介護資格の被保険者番号	
40	介護資格の保険者名称	NCHA	40	TD36	介護資格の保険者名称	
41	介護資格の加入期間開始年月日（西暦）	CHA	8	TD33	介護資格の加入期間開始年月日	
42	介護資格の加入期間開始年月日（元号）	NCHA	2	TD33	介護資格の加入期間開始年月日を編集	
43	介護資格の加入期間開始年月日（年）	CHA	2	TD33	介護資格の加入期間開始年月日を編集	
44	介護資格の加入期間開始年月日（月）	CHA	2	TD33	介護資格の加入期間開始年月日を編集	
45	介護資格の加入期間開始年月日（日）	CHA	2	TD33	介護資格の加入期間開始年月日を編集	
46	介護資格の加入期間終了年月日（西暦）	NCHA	2	TD33	介護資格の加入期間終了年月日を編集	
47	介護資格の加入期間終了年月日（元号）	NCHA	2	TD33	介護資格の加入期間終了年月日を編集	
48	介護資格の加入期間終了年月日（年）	CHA	2	TD33	介護資格の加入期間終了年月日を編集	
49	介護資格の加入期間終了年月日（月）	CHA	2	TD33	介護資格の加入期間終了年月日を編集	
50	介護資格の加入期間終了年月日（日）	CHA	2	TD33	介護資格の加入期間終了年月日を編集	

介護保険者名一覧

市区町村コード (自治体番号)	介護保険者番号	市区町村長名 (介護保険の発信者)
101	131011	千代田区長
102	131029	中央区長
103	131037	港区長
104	131045	新宿区長
105	131052	文京区長
106	131060	台東区長
107	131078	墨田区長
108	131086	江東区長
109	131094	品川区長
110	131102	目黒区長
111	131110	大田区長
112	131128	世田谷区長
113	131136	渋谷区長
114	131144	中野区長
115	131151	杉並区長
116	131169	豊島区長
117	131177	北区長
118	131185	荒川区長
119	131193	板橋区長
120	131201	練馬区長
121	131219	足立区長
122	131227	葛飾区長
123	131235	江戸川区長
201	132019	八王子市長
202	132027	立川市長
203	132035	武蔵野市長
204	132043	三鷹市長
205	132050	青梅市長
206	132068	府中市長
207	132076	昭島市長
208	132084	調布市長
209	132092	町田市長
210	132100	小金井市長
211	132118	小平市長
212	132126	日野市長
213	132134	東村山市長
214	132142	国分寺市長
215	132159	国立市長
218	132183	福生市長
219	132191	狛江市長
220	132209	東大和市長
221	132217	清瀬市長
222	132225	東久留米市長
223	132233	武蔵村山市長
224	132241	多摩市長
225	132258	稲城市長
227	132274	羽村市長
228	132282	あきる野市長
229	132290	西東京市長
303	133033	瑞穂町長
305	133058	日の出町長
307	133074	檜原村長
308	133082	奥多摩町長
361	133611	大島町長
362	133629	利島村長
363	133637	新島村長
364	133645	神津島村長
381	133819	三宅村長
382	133827	御蔵島村長
401	134015	八丈町長
402	134023	青ヶ島村長
421	134213	小笠原村長

梱包の方法（勸奨通知等）

納品先が「広域連合指定の郵便集荷窓口」のもの

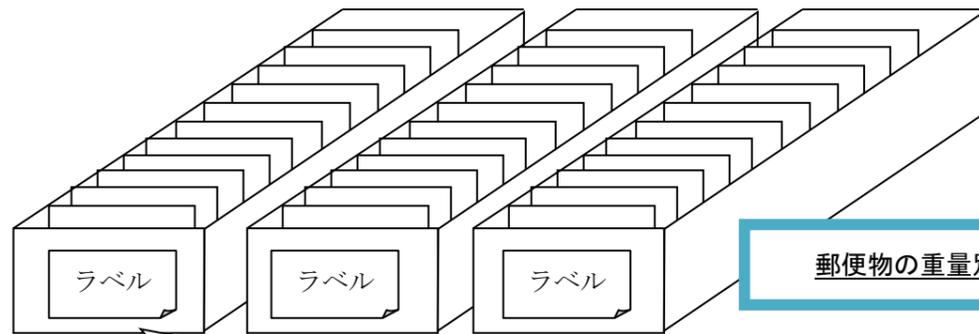
【納品 3 営業日前までに】

件数表
(郵便物をカスタマー
バーコードあり・なし
別に分けた後、重量
ごとの件数を記載)



広域連合職員へ提出。
※受託者が郵便集荷窓口へ持込む日の前日までに、
広域連合から受託者に左記件数表の内容に基づいた
「後納郵便等差出票」を送信する。
受託者は当該差出票を用いて郵送する。

【納品当日】



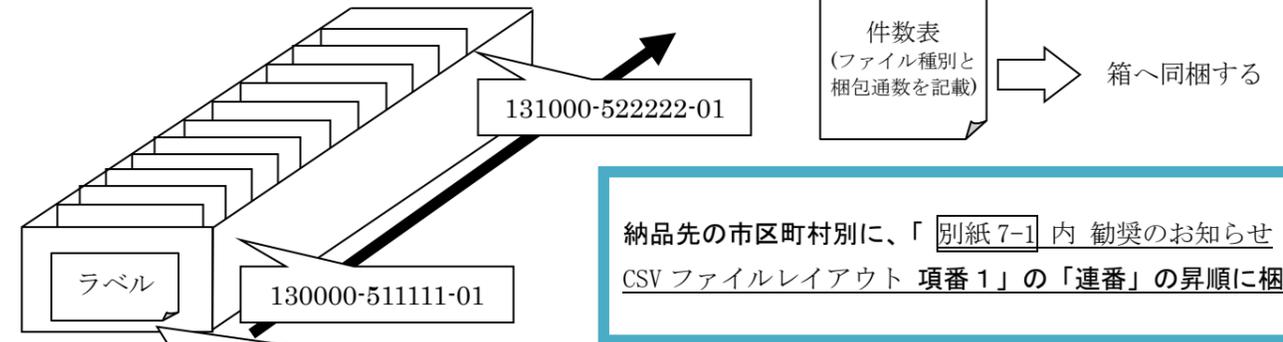
郵便物の重量別に梱包

箱外側に下記の内容を記載したラベル等を貼付すること

業務名	高額介護合算療養費勸奨通知
箱数	1 / 80 (通番 / 納品する箱の総数)
梱包通数	800通 (該当の箱に梱包した通数)
納品日	令和7年3月7日
郵便重量	22グラム

納品先が「各市区町村（最大 62 カ所）」のもの

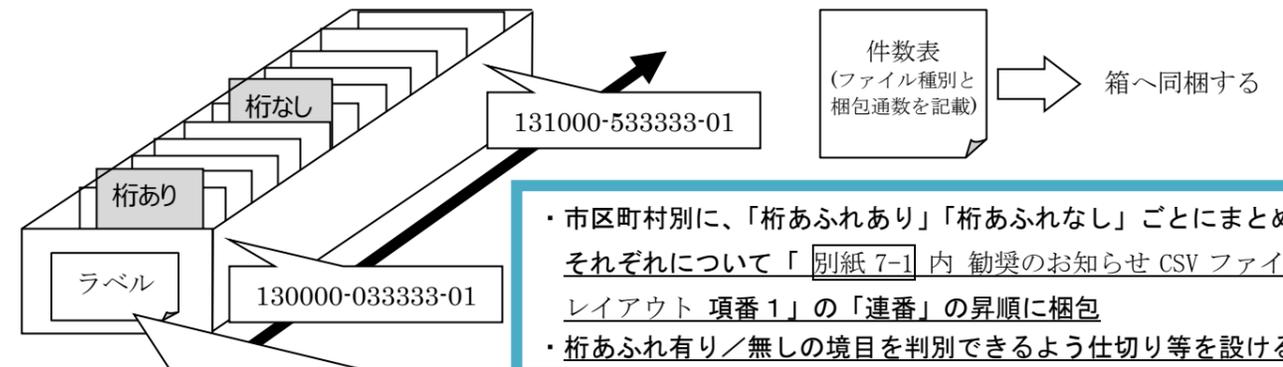
【ファイル種別が「生存世帯・桁あふれ有り」のもの】



箱外側に下記の内容を記載したラベル等を貼付する

業務名	高額介護合算療養費勸奨通知
お知らせ CSV フ ァイルの種別名	(都公費なし)生存世帯-お知らせ CSV (桁あふれ有り)
納品内容	130000-511111-01~131000-522222-01
箱数	1 / 1 (※通番 / 納品する箱の総数)
梱包通数	800通
納品日	令和7年3月3日

【ファイル種別が「死亡世帯」のもの（桁あふれあり / 桁あふれなし共に）】



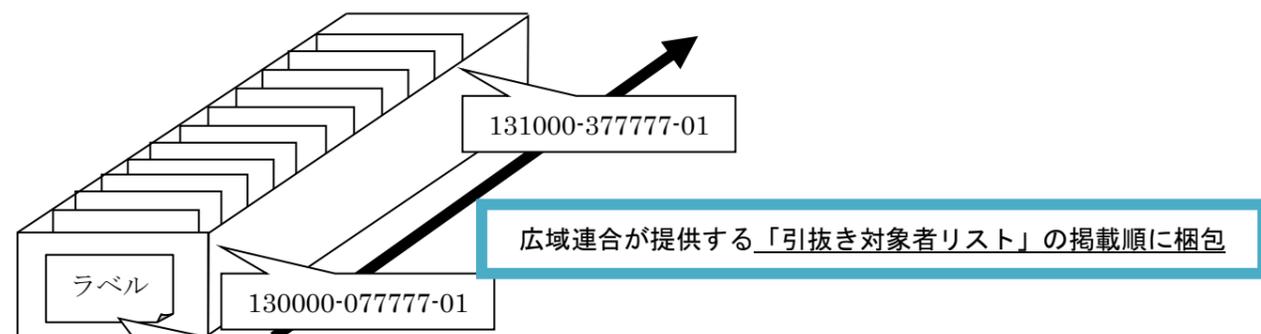
箱外側に下記の内容を記載したラベル等を貼付する

業務名	高額介護合算療養費勸奨通知
お知らせ CSV フ ァイルの種別名	(都公費なし)死亡世帯-お知らせ CSV (桁あふれ有り) (都公費なし)死亡世帯-お知らせ CSV (桁あふれ無し)
納品内容	130000-033333-01~131000-533333-01
箱数	1 / 1 (※通番 / 納品する箱の総数)
梱包通数	100通
納品日	令和7年3月3日

※「生存世帯」分と「死亡世帯」分は、同一の納品先であっても必ず別の箱に梱包のうえ納品すること。

納品先が「広域連合指定場所(東京区政会館16階 広域連合執務室内)」のもの

【引抜き対象リストによる引抜き分】



箱外側に下記の内容を記載したラベル等を貼付すること

業務名	高額介護合算療養費勧奨通知
納品内容	130000-077777-01～131000-377777-01
箱数	1 / 2 (※通番 / 納品する箱の総数)
梱包通数	800通
納品日	令和7年2月26日

納品データの CSV レイアウトについて

1 納品データの CSV レイアウトについて

別紙 1「高額介護合算療養費支給申請勧奨業務の実施内容に関する個別仕様書」7項「成果物作成作業」に記載のある CSV データ仕様、レイアウト等については、次の記載のとおり。

1.1 インターフェース

情報名 (情報種別コード)	レコード長	内容	周期	交換情報	備考
申請情報登録用 ファイル	可変	広域連合で高額介護合算療養費の申請情報を一括登録するための情報	随時	個別	※

※市区町村または委託業者等で作成し、広域連合に送る場合。

1.2 ファイル形式

ファイル形式は以下のとおり。

データ形式	CSV 形式
ファイル名	広域連合（もしくは委託業者）において設定する。
文字列区切り文字	カンマ（,）
文字列引用符	ダブルクォーテーション（"）
文字コード	BOM 付き UTF-8

半角カナ文字については、桁数に対して最大 3 倍のバイト数となる。

1.3 ファイル名

契約締結後、委託者と協議の上決定する。

1.4 ファイル構成

申請情報登録用ファイルは、次の 1 種類のレコードから構成される。

- ・データレコード：高額介護合算療養費の申請画面に登録する申請情報を設定する。

1.5 レコードフォーマット

No	項目名	属性	最大桁数	最大バイト数	内容	必須区分 (※1)	備考
1	被保険者番号（後期）	英数	8	8	被保険者番号を左詰めで設定する。	◎	※2
2	保険者番号（介護）	英数	6	6	保険者番号を左詰めで設定する。	◎	※2
3	被保険者番号（介護）	英数	10	10	被保険者番号（介護）を左詰めで設定する。	◎	※2
4	金融機関コード	英数	4	4	振込先口座の金融機関コードを設定する。	◎	※2
5	金融機関店舗コード	英数	3	3	振込先口座の金融機関店舗コードを設定する。	◎	※2 ※3
6	預金種別コード	英数	1	1	振込先口座の預金種別コードを設定する。(1:普通、2:当座、4:貯蓄)	◎	※2 ※3
7	口座番号	英数	7	7	振込先口座の口座番号を設定する。	◎	※2 ※3 ※4
8	口座名義人指名（カナ）	英数	30	90	振込先口座の口座名義人氏名（カナ）を半角カナ文字で設定する。	◎	※5
9	公金受取口座確認	英数	1	1	公金受取口座にチェックがあった場合、1フラグを立てる	◎	

※1 必須区分（◎：必須）

※2 「高額介護合算療養費支給申請書」に記載されている被保険者番号（後期）、保険者番号（介護）、被保険者番号（介護）、金融機関コード、預金種別コード、口座番号、口座名義人指名（カナ）をそれぞれ上から設定する。

【別紙 15】

- ※3 金融機関コードにゆうちょ銀行が指定されている場合は、他の金融機関からゆうちょ銀行への振込み時に指定する内容を設定する。
- ※4 口座番号が7桁に満たない場合は、前ゼロ埋めし、必ず7桁となるよう設定する。
- ※5 左詰めで設定する。濁点・半濁点は1字とし、名字と名前の間は1文字空ける。

CSVファイル別出力先パターン表(決定通知書等)

出力帳票	ファイル種別	ファイル名称	桁あふれ・未登録外字	封入・封入封緘	納品先	納品日
高額介護合算療養費 支給決定通知書	高額介護合算療養費等支給決定通知書	介護_62T_決定通知書.CSV	なし	封入封緘	郵便局	納品日①
	高額介護合算療養費等支給決定通知書(再振込分)	介護_62T_決定通知書(再振り).CSV	なし		郵便局	納品日②
	高額介護合算療養費等支給決定通知書(桁あふれ・未登録外字)	介護_72T_決定通知書.CSV	あり	封入のみ	広域連合	納品日③
	高額介護合算療養費等支給決定通知書(再振込分:桁あふれ・未登録外字)	介護_72T_決定通知書(再振り).CSV	あり			
	高額介護合算療養費等支給決定通知書(引抜き分)	介護_82T_決定通知書.CSV	なし			
高額介護合算療養費 不支給決定通知書	高額介護合算療養費等不支給決定通知書	介護_302T_不支給決定通知書.CSV	なし	封入封緘	郵便局	納品日①
	高額介護合算療養費等不支給決定通知書(桁あふれ・未登録外字)	介護_312T_不支給決定通知書.CSV	あり	封入のみ	広域連合	納品日③
高額介護合算療養費 お知らせ	高額介護合算療養費等支給決定通知書お知らせ	介護_62T_お知らせ.CSV	なし	封入封緘	郵便局	納品日②
	高額介護合算療養費等支給決定通知書お知らせ(桁あふれ・未登録外字)	介護_72T_お知らせ.CSV	あり	封入のみ	広域連合	納品日③

高額介護合算療養費等支給決定通知書CSVファイルレイアウト

前提条件：文字コードは全てUNIコード(UTF-8)とする。
項目は可変長で「/」なしとする。

項番	項目名称	カラム名	属性	桁数	編集仕様	備考
1	被保険者番号	KKTY_HHS_BNG	X	8	被保険者番号	
2	被保険者番号(編集形式)	KKTY_HHS_BNG_D	N	8	郵便番号	
3	文書番号	DOC_BNG	N	32	宛先1	
4	宛名郵便番号	ATN_ZIP_CD	X	7	宛先2	
5	宛名郵便番号1(編集形式)	ATN_ZIP_CD_D1	X	8	宛先3	
6	宛名郵便番号2(編集形式)	ATN_ZIP_CD_D2	N	8	郵便番号	
7	宛名住所1(漢字)	ATN_AD1_KJ	N	20	宛先1	
8	宛名住所2(漢字)	ATN_AD2_KJ	N	20	宛先2	
9	宛名住所3(漢字)	ATN_AD3_KJ	N	20	宛先3	
10	宛名住所4(漢字)	ATN_AD4_KJ	N	20	宛先4	
11	宛名住所5(漢字)	ATN_AD5_KJ	N	20	宛先5	
12	宛名氏名(漢字)	ATN_SHM_KJ	N	20	氏名	
13	宛名カスタマバーコード	ATN_KSTMB_CODE	X	207		
14	作成年月日	SKSI_YMD	X	8		
15	作成年月日1(編集形式)	SKSI_YMD_D1	X	21		
16	作成年月日2-年号	SKSI_NGO	X	6		
17	作成年月日2-年	SKSI_YY	X	2	支給年	
18	作成年月日2-月	SKSI_MM	X	2	支給月	
19	作成年月日2-日	SKSI_DD	X	2	支給日	
20	広域連合名	KIK_RNG_NM_KJ	N	12		
21	方書1名(漢字)	KATGK1_NM_KJ	N	25		
22	方書2名(漢字)	KATGK2_NM_KJ	N	25		
23	連合長名(漢字)	SHCH_NM_KJ	N	50		
24	公印パスファイル名(英字)	KIF_NM_AL	X	256		
25	連合長名(漢字)	SHCH_NM_KJ_DN	N	50		
26	自治体問合せ先(漢字)	JTTI_TIAWS_SK_KJ	N	30		
27	自治体郵便番号	JTTI_ZIPCD	X	7		
28	自治体郵便番号(編集形式)	JTTI_ZIPCD_X	X	8		
29	自治体郵便番号(編集形式)	JTTI_ZIPCD_D	N	8		
30	自治体住所(漢字)	JTTI_JS_KJ	N	116		
31	自治体電話番号	JTTI_TELNO	X	16		
32	地方公共団体コード	THKDT_CD	X	6		
33	保険者番号	HKNS_NO	X	8	保険者番号	
34	保険者名称	HKNS_NM_KJ	N	20	保険者名称	
35	システム日付	SYS_DATE	X	14		
36	基準年月日	KJN_YMD	X	8		
37	被保険者氏名	HHS_SHMKJ	N	80	被保険者氏名	
38	被保険者氏名(カナ)	HHS_SHMKN	N	80		

高額介護合算療養費等支給決定通知書CSVファイルレイアウト

前提条件： 文字コードは全てUNICODE (UTF-8) とする。
項目は可変長で「”」なしとする。

項番	項目名称	カラム名	属性	桁数	編集仕様	備考
39	被保険者郵便番号	HHS_ZIP_CD	X	7		

高額介護合算療養費等支給決定通知書CSVファイルレイアウト

前提条件：文字コードは全てUNIコード(UTF-8)とする。
項目は可変長で「」なしとする。

項番	項目名称	カラム名	属性	桁数	編集仕様	備考
40	被保険者郵便番号1(編集形式)	HHS_ZIP_CD_D1	X	8		
41	被保険者郵便番号2(編集形式)	HHS_ZIP_CD_D2	N	8		
42	被保険者住所	HHS_ADDR_KJ	N	116		
43	性別	HHS_SEX	X	1		
44	性別(編集形式)	HHS_SEX_D	N	1		
45	生年月日	HHS_BRTH_YMD	X	8		
46	生年月日(編集形式)	HHS_BRTH_YMD_D	X	21		
47	被保険者電話番号1	HHS_TEL1NO	X	16		
48	被保険者電話番号2	HHS_TEL2NO	X	16		
49	被保険者資格取得年月日(和暦)	HHS_SKST_YMD_D	X	21		
50	被保険者資格喪失年月日(和暦)	HHS_SKSS_YMD_D	X	21		
51	支給申請書整理番号	SKY_SNSS_SEIR_NO	X	17		
52	支給申請履歴通番	SKYSNS_RRK_TUBN	9	5		
53	支給申請世帯構成員通番	SKYSNS_STKSN_TUBN	9	5		
54	支給整理番号	SKY_SEIR_NO	X	12		
55	通知年月日	TUT_YMD	X	8		
56	通知年月日-元号	TUT_GNGO	X	6		
57	通知年月日-年	TUT_YY	X	2	通知年	
58	通知年月日-年(文言)	TUT_YY_KJ	X	3		
59	通知年月日-月	TUT_MM	X	2	通知月	
60	通知年月日-月(文言)	TUT_MM_KJ	X	3		
61	通知年月日-日	TUT_DD	X	2	通知日	
62	通知年月日-日(文言)	TUT_DD_KJ	X	3		
63	計算対象期間1	TISY_FROM_YMD_D1	X	6		
64	計算対象期間-元号1	TISY_FROM_GNGO	X	6		
65	計算対象期間-年1	TISY_FROM_YY	X	2	開始年	
66	計算対象期間-年1(文言)	TISY_FROM_YY_KJ	X	3		
67	計算対象期間-月1	TISY_FROM_MM	X	2	開始月	
68	計算対象期間-月1(文言)	TISY_FROM_MM_KJ	X	3		
69	計算対象期間2	TISY_TO_YMD_D1	X	6		
70	計算対象期間-元号2	TISY_TO_GNGO	X	6		
71	計算対象期間-年2	TISY_TO_YY	X	2	終了年	
72	計算対象期間-年2(文言)	TISY_TO_YY_KJ	X	3		
73	計算対象期間-月2	TISY_TO_MM	X	2	終了月	
74	計算対象期間-月2(文言)	TISY_TO_MM_KJ	X	3		
75	申請年月日	SNS_YMD_D1	X	8		
76	申請年月日-元号	SNS_GNGO	X	6		
77	申請年月日-年	SNS_YY	X	2	申請年	

高額介護合算療養費等支給決定通知書CSVファイルレイアウト

前提条件：文字コードは全てUNIコード（UTF-8）とする。
項目は可変長で「」なしとする。

項番	項目名称	カラム名	属性	桁数	編集仕様	備考
78	申請年月日-年（文言）	SNS_YY_KJ	X	3		
79	申請年月日-月	SNS_MM	X	2	申請月	
80	申請年月日-月（文言）	SNS_MM_KJ	X	3		
81	申請年月日-日	SNS_DD	X	2	申請日	
82	申請年月日-日（文言）	SNS_DD_KJ	X	3		
83	決定年月日	KTI_YMD_D1	X	8		
84	決定年月日-元号	KTI_GNGO	X	6		
85	決定年月日-年	KTI_YY	X	2	決定年	
86	決定年月日-年（文言）	KTI_YY_KJ	X	3		
87	決定年月日-月	KTI_MM	X	2	決定月	
88	決定年月日-月（文言）	KTI_MM_KJ	X	3		
89	決定年月日-日	KTI_DD	X	2	決定日	
90	決定年月日-日（文言）	KTI_DD_KJ	X	3		
91	自己負担額	JKO_FTN_GK	S	14	自己負担額合計	
92	支給金額	SKY_KGK	S	14	支給金額	
93	給付の種類コード	KYUFU_JIYU_CD	X	1		
94	給付の種類	KYUFU_JIYU	N	40		
95	不支給理由コード	FSKY_RIY_CD	X	1		
96	不支給理由	FSKY_RIY	N	40		
97	備考	BIKO	N	40		
98	広域連合名	KUIK_RNG_NM_KJ	N	4		
99	基準日現在保険者番号	KJN_HKNS_NO	X	8		
100	問い合わせ先名左	TIAWSSK_NM_L	N	16	現住所市区町村	
101	組織名左	TIAWSSK_SSK_NM_L	N	20	現住所組織名 1	
102	組織名左 2	TIAWSSK_SSK_NM_L2	N	30	現住所組織名 2	
103	郵便番号左	TIAWSSK_ZIPCD_L	X	7		
104	郵便番号左（編集形式）	TIAWSSK_ZIPCD_Z_L	N	9	現住所郵便番号	
105	住所 1 左	TIAWSSK_AD_KJ1_L	N	20	現住所問合せ住所 1	
106	住所 2 左	TIAWSSK_AD_KJ2_L	N	20	現住所問合せ住所 2	
107	連絡先左	TIAWSSK_TEL_NO_L	X	16	現住所電話番号	
108	問い合わせ先名右	TIAWSSK_NM_R	N	16	基準日時点市区町村	
109	組織名右	TIAWSSK_SSK_NM_R	N	20	基準日時点組織名 1	
110	組織名右 2	TIAWSSK_SSK_NM_R2	N	30	基準日時点組織名 2	
111	郵便番号右	TIAWSSK_ZIPCD_R	X	7		
112	郵便番号右（編集形式）	TIAWSSK_ZIPCD_Z_R	N	9	基準日時点郵便番号	
113	住所 1 右	TIAWSSK_AD_KJ1_R	N	20	基準日時点問合せ住所 1	
114	住所 2 右	TIAWSSK_AD_KJ2_R	N	20	基準日時点問合せ住所 2	
115	連絡先右	TIAWSSK_TEL_NO_R	X	16	基準日時点電話番号	

高額介護合算療養費等支給決定通知書CSVファイルレイアウト

前提条件：文字コードは全てUNIコード(UTF-8)とする。
項目は可変長で「」なしとする。

項番	項目名称	カラム名	属性	桁数	編集仕様	備考
116	金額表示有無	KNGK_HJUM	X	1		
117	金融機関区分コード	KNYK_KBN_CD	X	1		
118	金融機関コード	KNYK_CD	X	4		
119	金融機関店舗コード	KNYK_TNP_CD	X	3		
120	預金種別コード	YKNSBT_CD	X	1		
121	口座番号	KZ_NO	X	13		
122	口座名義人氏名(カナ)	KZ_MGN_SIMKN	N	200		
123	支出年月日	SISHTU_YMD	X	8		
124	支出年月日-元号	SISHTU_GNGO	X	6		
125	支出年月日-年	SISHTU_YY	X	2		
126	支出年月日-年(文言)	SISHTU_YY_KJ	X	3		
127	支出年月日-月	SISHTU_MM	X	2		
128	支出年月日-月(文言)	SISHTU_MM_KJ	X	3		
129	支出年月日-日	SISHTU_DD	X	2		
130	支出年月日-日(文言)	SISHTU_DD_KJ	X	3		
131	支払予定備考	SHR_YTI_BIKO	N	50		
132	支払方法01	SHRI1_KJ_01	N	20	支払方法	
133	支払方法02	SHRI1_KJ_02	N	20	金融機関名	
134	支払方法03	SHRI1_KJ_03	N	20	支店名	
135	支払方法04	SHRI1_KJ_04	N	30		
136	予備	YB	X	14		

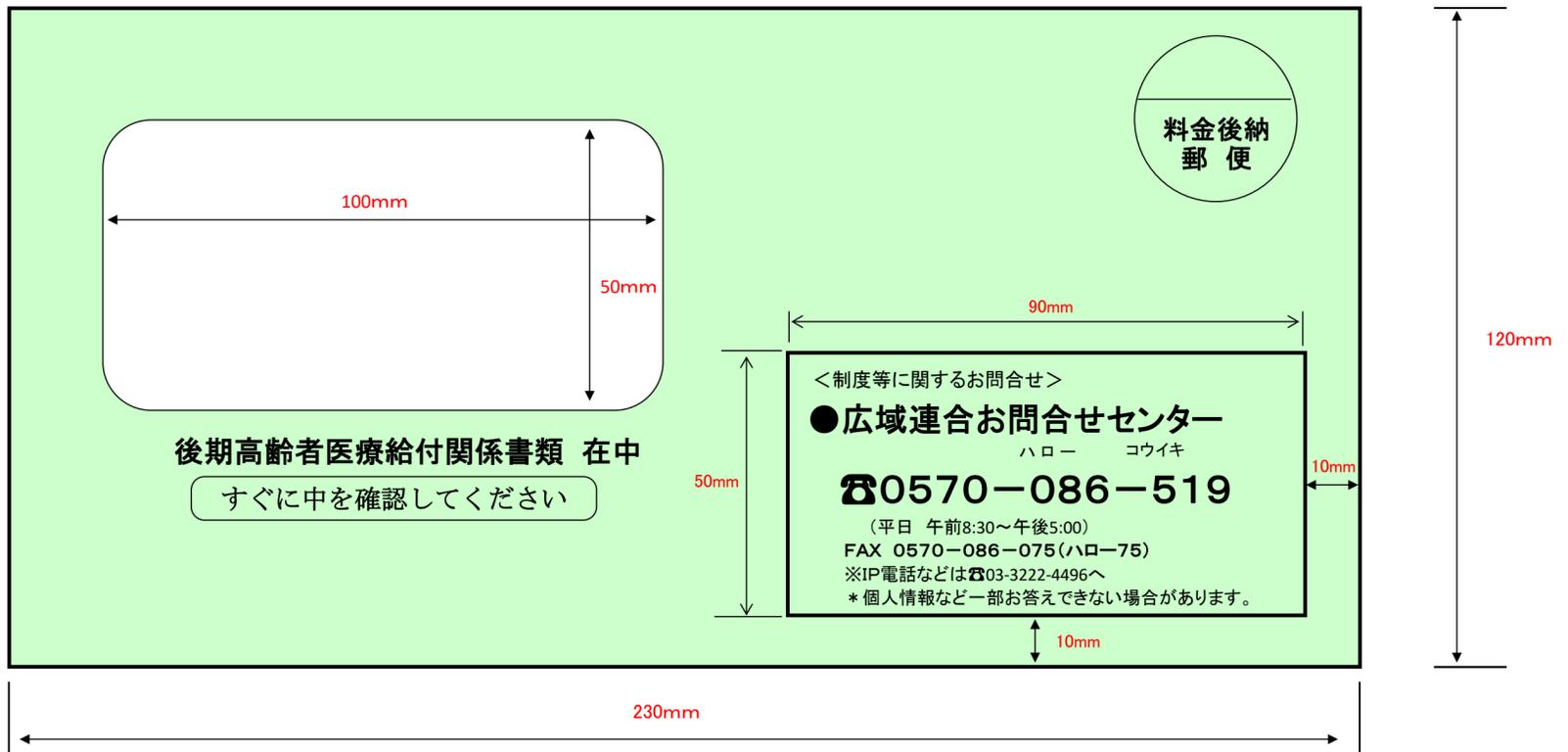
印刷物仕様（決定通知書等）

A 決定通知書等発送

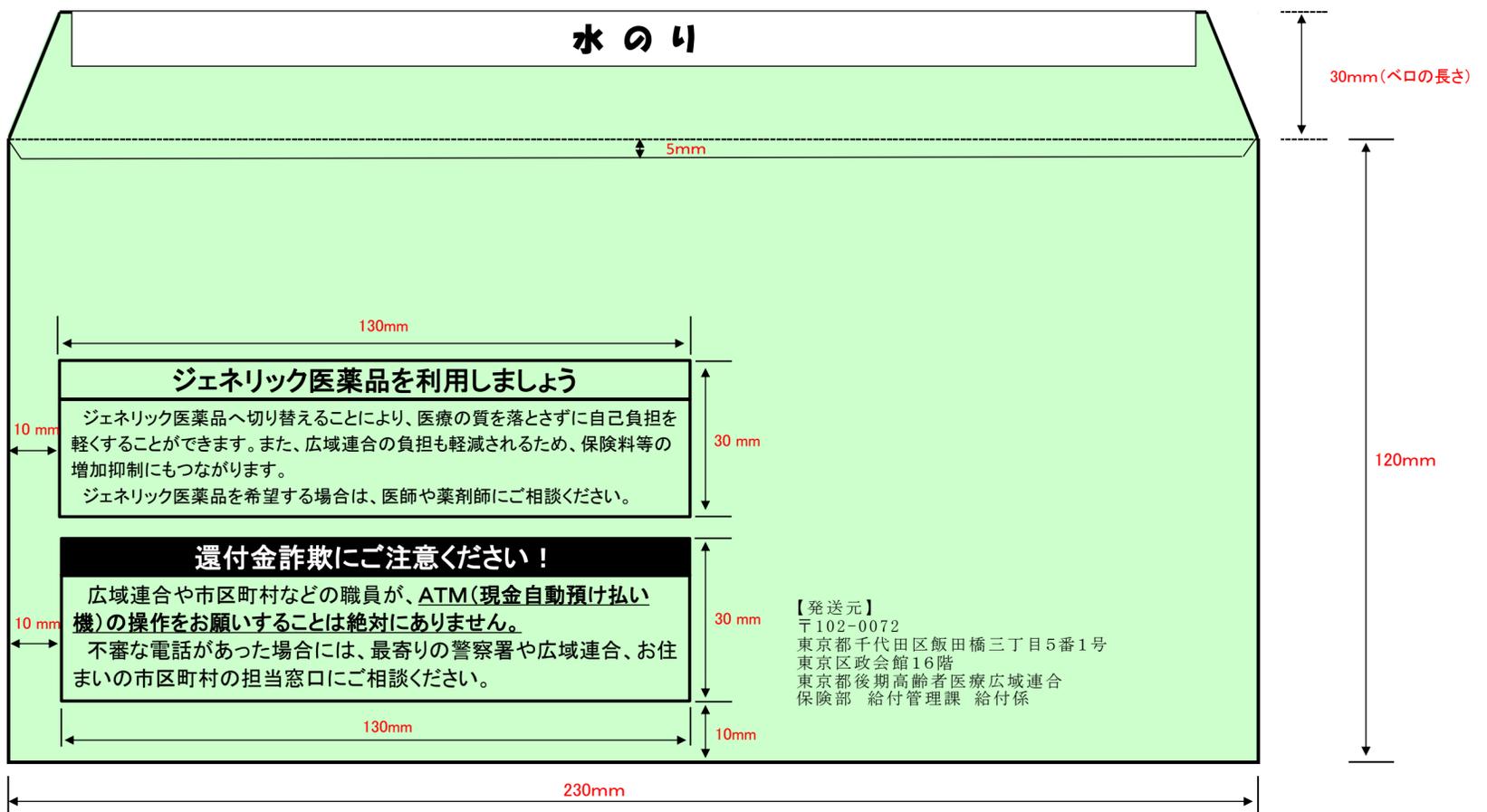
帳票名	支給決定通知書	不支給決定通知書	再振込のお知らせ	発送用封筒
見本	別紙21「出カイメージ：支給決定通知書」	別紙22「出カイメージ：不支給決定通知書」	別紙20「出カイメージ：再振込のお知らせ」	別紙19「レイアウト：発送用封筒」
サイズ	A 4 縦型（近似値で可）	A 4 縦型（近似値で可）	A 4 縦型（近似値で可）	左右230mm×天地120mm×フラップ 30mm 【窓あき部分】100mm×50mm
紙厚	上質紙70kg程度	上質紙70kg程度	上質紙70kg程度	晒シクラフト70kg程度、緑色
色数(表/裏)	表1色（黒） ※公印印刷も1色（黒）とする。	表1色（黒） ※公印印刷も1色（黒）とする。	表1色（黒） ※公印印刷も1色（黒）とする。	外側1色（黒色）／内側1色（黒色、地 紋印刷）
備考	【公印】東京都後期高齢者医療広域連合長印	【公印】東京都後期高齢者医療広域連合長印	【公印】東京都後期高齢者医療広域連合 保険部長印	【加工】グラシン紙（窓あき部分）、水糊（フ ラップ部分

レイアウト: 発送用封筒

表側



裏側



- ・刷り色(両面各1色)の指定、納品単位、裏面の文言のフォント・レイアウト等については別途協議。
- ・窓については、バーコード読み取りに支障がない透明度を確保できる素材とする。

出力イメージ：再振込のお知らせ

【別紙20】

〒100-0000
東京都千代田区
飯田橋1丁目2番3号 広域ハイツ101

令和7年8月8日

広域 太郎 様



(CB)

001-00001 (印刷管理番号)

東京都後期高齢者医療広域連合
保険部長

公印
(20 mm)

後期高齢者医療 高額介護合算療養費 再振込のお知らせ

平素は、後期高齢者医療制度にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。
この度、当初の登録口座に振込ができなかった後期高齢者医療高額介護合算療養費を
下記のとおり再振込しましたので通知します。

記

- | | | |
|---|--------|---------------------|
| 1 | 被保険者番号 | 12345678 |
| 2 | 被保険者氏名 | 広域 太郎 |
| 3 | 振込金額 | ¥15,000- |
| 4 | 計算対象期間 | 令和 5年 8月 ~ 令和 6年 7月 |
| 5 | 金融機関名等 | 広域連合信金 |
| 6 | 支店名等 | 飯田橋 |
| 7 | 振込予定日 | 令和7年 8月24日 |

※口座に入金されるのは、支給予定日を前後することがあります。
※振込名は「コキ コカクカイゴ」です。

◆問い合わせ先 現住所市区町村
広域区
福祉部保険年金課高齢者医療係

〒111-1111
住 所 東京都千代田区飯田橋1-1-1
電話番号 03-1111-1111

〒**[6]**
[7]
[8][9][10][11]

[56][57][58] **[59][60]** **[61][62]**

[12]

[13]
 印刷管理番号

東京都後期高齢者医療広域連合
 保険部長

公印
 (20 mm)

後期高齢者医療 高額介護合算療養費 再振込のお知らせ

平素は、後期高齢者医療制度にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。
 この度、当初の登録口座に振込ができなかった後期高齢者医療高額介護合算療養費を
 下記のとおり再振込しましたので通知します。

記

- 1 被保険者番号 **[1]**
- 2 被保険者氏名 **[37]**
- 3 振込金額 ¥**[92]**-
- 4 計算対象期間 **[64][65][66]** **[67][68]** ~ **[70][71][72]** **[73][74]**
- 5 金融機関名等 **[133]**
- 6 支店名等 **[134]**
- 7 振込予定日 **[124][125][126]** **[127][128]** **[129][130]**

※口座に入金されるのは、支給予定日を前後することがあります。
 ※振込名は「コウキ コウガクイロ」です。

◆問い合わせ先 **[100]**
[101]
[102]

[108]
[109]
[110]

〒**[104]**
 住 所 **[105][106]**
 電話番号 **[107]**

[112]
[113][114]
[115]

帳票レイアウト：支給決定通知書

【別紙24】

〒**[6]**
[7]
[8][9][10][11]

[56][57][58] **[59][60]** **[61][62]**

保険者	[33]
	[34]

[12]

[13]
印刷管理番号

東京都後期高齢者医療広域連合長

吉住 健



高額介護合算療養費等支給決定通知書

先に申請のありました高額介護合算療養費等支給について、下記のとおり決定しましたので通知します。

記

被保険者氏名	[37]	被保険者番号	[1]
--------	-------------	--------	------------

計算対象期間	[64][65][66] [67][68] ~ [70][71][72] [73][74]
申請年月日	[76][77][78] [79][80] [81][82] 決定年月日 [84][85][86] [87][88] [89][90]
計算対象期間中の自己負担額の合計額	[91] 円 支給額 [92] 円
給付の種類	高額介護合算療養費
不支給の理由	
備考	

支給予定日 **[124][125][126]** **[127][128]** **[129][130]**

※口座に入金されるのは、支給予定日を前後することがあります。
※振込名は「コウキ コウカカイ」です。

入金方法 **[132]**
入金先金融機関名等 **[133]**
支店名等 **[134]**

今回の支給は医療保険分のみです。
介護保険分については別途支給されます。
介護保険分の支給については、お住まいの市区町村の介護保険担当課へお問い合わせください。

審査請求及び取消訴訟

この処分不服があるときは、この処分があったことを知った日の翌日から起算して3箇月以内に、東京都の後期高齢者医療審査会に対して審査請求をすることができます。なお、この処分があったことを知った日の翌日から起算して3箇月以内であっても、この処分があった日の翌日から起算して1年を経過したときは審査請求をすることができません。

また、この処分の取消しの訴えは、審査請求の裁決を経た後でないと、提起できませんが、審査請求があった日の翌日から起算して3箇月を経過しても裁決がないときや処分の執行等による著しい損害を避けるための緊急の必要があるとき、その他正当な理由があるときは、裁決を経なくても提起できます。この訴えは、裁決の送達を受けた日の翌日から起算して6箇月以内に、東京都後期高齢者医療広域連合を被告（代表者は、東京都後期高齢者医療広域連合長）として提起できます。ただし、原則として、裁決の日の翌日から起算して1年を経過すると訴えを提起できません。

◆問い合わせ先 **[100]**

[101]
[102]

〒**[104]**
住所 **[105][106]**
電話番号 **[107]**

〒**[6]**
[7]
[8][9][10][11]

[55][56][57] **[58][59]** **[60][61]**

保 険 者	[33]
	[34]

[12]

[13]
印刷管理番号

東京都後期高齢者医療広域連合長

吉住 健

公印
(15 mm)

高額介護合算療養費等不支給決定通知書

先に申請のありました高額介護合算療養費等支給について、下記のとおり決定しましたので通知します。

記

被保険者氏名	[37]	被保険者番号	[1]
計算対象期間	[63][64][65] [66][67] ~ [69][70][71] [72][73]		
申請年月日	[75][76][77] [78][79] [80][81]	決定年月日	[83][84][85] [86][87] [88][89]
計算対象期間中の自己負担額の合計額	[90] 円	支給額	[91] 円
給付の種類	高額介護合算療養費		
不支給の理由	算定基準額以下		
備考			

今回の不支給は医療保険分のみです。
介護保険分については、お住まいの市区町村の介護保険担当課へお問い合わせください。

審査請求及び取消訴訟

この処分に不服があるときは、この処分があったことを知った日の翌日から起算して3箇月以内に、東京都の後期高齢者医療審査会に対して審査請求をすることができます。なお、この処分があったことを知った日の翌日から起算して3箇月以内であっても、この処分があった日の翌日から起算して1年を経過したときは審査請求をすることができません。

また、この処分の取消しの訴えは、審査請求の裁決を経た後でないと、提起できませんが、審査請求があった日の翌日から起算して3箇月を経過しても裁決がないときや処分の執行等による著しい損害を避けるための緊急の必要があるとき、その他正当な理由があるときは、裁決を経なくても提起できます。この訴えは、裁決の送達を受けた日の翌日から起算して6箇月以内に、東京都後期高齢者医療広域連合を被告（代表者は、東京都後期高齢者医療広域連合長）として提起できます。ただし、原則として、裁決の日の翌日から起算して1年を経過すると訴えを提起できません。

◆問い合わせ先 **[99]**
[100]
[101]

[107]
[108]
[109]

〒**[103]**
住 所 **[104][105]**
電話番号 **[106]**

[111]
[112][113]
[114]

業務委託契約約款

(総則)

第1条 委託者（以下「甲」という。）及び受託者（以下「乙」という。）は、契約書（この約款、仕様書、その他添付の書類を含む）に従い、契約を履行しなければならない。

2 乙は、契約書記載の契約期間において、この委託業務を仕様書に従い、仕様書で定められた履行期限内に完了するものとし、甲は、その契約代金を支払うものとする。

3 乙は、この契約の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

4 乙は、甲の承諾を得ずに、仕様書及び成果品（委託業務を行う上で得られた記録を含む。）を第三者に閲覧させ、又は複写させてはならない。

(権利義務の譲渡等)

第2条 乙は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保の目的に供することができない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

(一括再委託の禁止)

第3条 乙は、この契約について業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ甲の承諾を得たときは、この限りでない。

(業務責任者)

第4条 乙は、この委託業務の管理運営に必要な知識、技能、資格及び経験を有する者を業務責任者として選任しなければならない。この場合において、甲が必要と認めるときは、乙に対して業務責任者の選任について報告を求めることができる。

2 業務責任者は受託業務の管理及び統轄を行う。

(履行報告)

第5条 甲は、必要があるときは、乙に対して契約の履行状況等について報告を求めることができる。

(監督)

第6条 甲は、必要があるときは、立会い、指示その他の方法により、乙の履行状況を監督することができる。

(検査)

第7条 乙は、仕様書により指定された期間又は部分の業務を完了したとき、若しくは委託業務のすべてを完了したときは、直ちに甲に対して完了届を提出しなければならない。

2 甲は、前項の完了届の提出があった日から起算して10日以内に業務の完了を確認するための検査を行わなければならない。

3 乙は、前項の検査において、甲が立会いを求めたにもかかわらず立ち会わなかったときは、検査の結果について異議を申し立てることができない。

4 第2項の検査に直接必要な費用は、すべて乙の負担とする。

5 乙は、第2項の検査に合格したときをもって、当該検査に合格した部分に係る業務の履行を完了したものとする。

(再履行)

第8条 甲は、乙が前条第2項の検査に合格しないときは、期限を指定して再履行を命ずることができる。

2 乙は、前項の規定により再履行を命ぜられたときは、直ちに再履行しなければならない。この場合において、再履行が終了したときは、甲に完了届を提出し、検査を受けなければならない。

3 前条第2項から第5項までの規定は、前項の検査について準用する。

(履行期限の延長)

第9条 乙は、乙の責めに帰することができない理由により、履行期限内に業務を完了できないことが明らかになったときは、甲に対しその理由を明示した書面をもって履行期間の延長を求めることができる。ただし、その延長日数は、甲乙協議して定めるものとする。

(遅延違約金)

第10条 乙の責に帰すべき理由により委託業務を履行期限までに終了することができない場合において、履行期限を経過後相当の期間内に完了する見込みのあるときは、甲は、乙から遅延違約金を徴収して履行期限を延長することができる。

2 前項の遅延違約金の額は、遅延日数に応じ、契約金額に政府の支払遅延防止等に関する法律（昭和24年法律第256号）第8条第1項の規定に基づき財務大臣が定める割合（年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても365日の割合とする。）で計算した額（100円未満の端数があるとき又は100円未満であるときは、その端数額又はその全額を切り捨てる。）とする。

3 第8条第1項の規定による再履行が、同項で指定した期限を超えるときは、乙は、前項の規定により違約金を納付するものとする。

4 前2項の違約金の計算の基礎となる日数には、検査に要した日数を算入しない。

(契約内容の変更、中止等)

第11条 甲は、必要があると認めるときは、この契約の内容を変更し、又は履行を一時中止させることができる。この場合において、契約金額又は履行期間を変更する必要があるときは、甲乙協議して書面をもって定める。

(契約代金の支払)

第12条 乙は、第7条第2項又は第8条第2項の規定による検査に合格したときは、甲の指示する手続きに従って契約代金の支払を請求するものとする。

2 甲は、前項の請求があった日から30日以内に、乙に契約代金を支払わなければならない。

3 甲は、前項の期間内に契約代金を支払わないときは、乙に対し、支払金額につき政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和24年法律第256号）第8条第1項の規定に基づき財務大臣が定める割合（年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても365日の割合とする。）で計算した額（100円未満の端数があるとき又は100円未満であるときは、その端数又はその全額を切り捨てる。）を遅延利息として支払うものとする。

(端数処理の原則)

第13条 単価契約において単価に円未満の端数がある場合の端数処理方法は、特段の取り決めがない限り以下のとおりとする。

(1) 品目ごとに消費税等相当額を含まない単価に数量を乗じた金額を合計し、小数点以下の端数を切り捨てた金額を合計本体価格とする。

(2) 消費税等相当額は合計本体価格に消費税等の税率を乗じて、小数点以下の端数を切り捨てた金額

とする。

(甲の解除権)

第14条 甲は次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

- (1) 乙又はその代理人若しくは使用人がこの契約の締結又は履行に当たり、不正な行為をしたとき。
- (2) 乙の責に帰すべき事由により、履行期限内に契約を履行しないとき、履行する見込みがないとき、その他契約の目的を達することができないと認めるとき。
- (3) 乙が地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当すると判明したとき。
- (4) 乙及びその役員（法人の役員又はその支店若しくは営業所を代表するもの。以下「役員等」という。）が次の各号のいずれかに該当するとき。
 - 一 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号。以下「法」という。）第2条第六号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）
 - 二 法第2条第二号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）
 - 三 暴力団又は暴力団員と密接な関係にあるもの（前各号と合わせ、以下「暴力団関係者」という。）
 - 四 法人であって、その役員のうち前各号のいずれかに該当する者があるもの。
 - 五 暴力団員がその事業活動を支配するもの。
 - 六 親会社等（競争の導入による公共サービスの改革に関する法律施行令第3条に定める者という。）が前各号のいずれかに該当するもの。
 - 七 乙及びその役員等が、不正に財産上の利益を得るため、又は債務の履行を強要するために暴力団関係者を使用すること。
 - 八 乙及びその役員等が、いかなる名義を持ってするかを問わず、暴力団関係者に対して、金銭、物品その他の財産上の利益を与えること。
 - 九 乙及びその役員等が、暴力団関係者と社会的に非難される関係を有すること。
 - 十 乙が、下請け契約及び再委託契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約にあたり、その相手方が暴力団関係者であると知りながら、当該者と契約を締結すること又は契約を維持すること。
- (5) 前各号のほか、乙が、この契約に基づく義務を履行しないとき。
- (6) 第17条に規定するもののほか、乙が契約の解除を申し出て、甲がやむを得ないと認めたとき。
 - 2 前項の規定により契約が解除されたときは、契約保証金は甲に帰属する。
 - 3 乙は、契約保証金の納付がなく、第1項の規定により契約が解除されたときは、契約金額の10分の1に相当する額を違約金として甲に納付しなければならない。この場合において、甲の検査に合格した履行部分があるときは、契約金額から当該履行完了部分に対する契約金額相当額を控除した金額の10分の1に相当する額を違約金とする。

(談合その他の不正行為による解除)

第15条 甲は、乙がこの契約に関して、次のいずれかに該当したときは、契約を解除することができる。

- (1) 公正取引委員会が、乙に違反行為があったとして私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という）第49条に規定する排除措置命令（排除措置命令がなされなかった場合にあつては、同法第62条第1項に規定する納付命令）が確定したとき。
- (2) 乙（乙が法人の場合にあつては、その役員又はその使用人）の刑法（明治40年法律第45号）第96条の6又は同法第198条の規定による刑が確定したとき。

2 前条第2項及び第3項の規定は、前項の規定による解除の場合に準用する。

(協議解除)

第16条 甲は、必要があるときは、乙と協議の上、この契約を解除することができる。

2 甲は、前項の解除により乙に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。

(乙の解除権)

第17条 乙は、甲の責に帰すべき事由により、履行が完了する業務を完了することが不可能となったときは、この契約を解除することができる。

(契約解除に伴う措置)

第18条 契約が解除された場合において、検査に合格した履行部分があるときは、甲は当該履行完了部分に対する代金相当額を支払うものとする。

2 乙は、契約が解除された場合において、貸与品、支給材料等があるときは、遅滞なく甲に返還しなければならない。この場合において、当該貸与品、支給材料等が乙の故意又は過失により滅失又はき損したときは、代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又はこれらに代えてその損害を賠償しなければならない。

3 乙は、契約が解除された場合において、履行場所等に乙が所有又は管理する材料、工具その他の物件があるときは、遅滞なく当該物件を撤去（甲に返還する貸与品、支給材料については、甲の指定する場所に搬出。以下この条において同じ。）するとともに履行場所等を原状に復して甲に明け渡さなければならない。

4 前項の場合において、乙が正当な理由なく、相当の期間内に当該物件を撤去せず、又は履行場所等の原状回復を行わないときは、甲は、乙に代わって当該物件を処分し、履行場所等の原状回復を行うことができる。この場合において、乙は、甲の処分又は原状回復について異議を申し立てることができず、甲の処分又は原状回復に要した費用を負担しなければならない。

5 第2項及び第3項に規定する乙のとるべき措置の期限、方法等については、第14条又は第15条の規定によるときは甲が定め、第16条又は前条の規定によるときは、甲乙協議して定めるものとする。

(賠償の予定)

第19条 乙は、この契約に関して、第15条第1項各号のいずれかに該当するときは、甲が契約を解除するか否かを問わず、賠償金として、契約金額の10分の1に相当する額を支払わなければならない。契約を履行した後も同様とする。ただし、第15条第1項第2号のうち、乙の刑法第198条の規定による刑が確定した場合はこの限りでない。

2 前項の規定は、甲に生じた実際の損害額が前項に規定する賠償金の額を超える場合においては、超過分につき賠償を請求することを妨げるものではない。

(相殺)

第20条 甲は、乙に対して有する金銭債権があるときは、乙が甲に対して有する契約保証金返還請求権、契約代金請求権及びその他の債権と相殺し、不足があるときは、これを追徴する。

(定めのない事項)

第21条 この契約書の条項若しくは仕様書の解釈について疑義を生じたとき、又はこの契約書若しくは仕様書に定めのない事項については、甲乙協議の上で定めるものとする。

個人情報の保護に関する特記仕様書（特定個人情報含むもの）

（趣 旨）

第1条 本仕様書は、東京都後期高齢者医療広域連合（以下「甲」）が契約の相手方（以下「乙」）に委託契約をした業務について、個人情報の保護に必要な措置を講じるよう定めたものである。

（秘密保持義務）

第2条 乙は、この契約の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を、第三者に漏らしてはならない。また、契約期間満了後も同様とする。

（個人情報保護義務）

第3条 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取扱いに当たっては、個人情報に係るデータ（以下「データ」）を乙の適切な管理下に置き、データの漏えい、紛失、改ざん、破損その他の事故を防止し、適正な管理及び安全の保護を図らなければならないものとする。また、乙はデータの取扱いにつき、甲に誓約書を提出しなければならない。

2 乙は、データの取扱いに関する責任者の設置及び従事者、作業場所の限定を行い、責任者及び作業場所を含む従事者名簿を甲に届け出なければならない。また、届け出た内容に変更があった場合は、速やかに報告しなければならない。

3 乙は、本契約に基づき課されたデータ保護義務と同等の義務を受託業務に従事する者に対して課すものとし、当該従事者からデータ保護についての誓約書等を徴取しなければならない。また、甲から求めがあった場合に、誓約書等の内容を甲に明らかにしなければならない。

（データの保管）

第4条 乙は、取り扱うデータの機密性、重要性に応じてデータ保護上の適切な設備を施した所定の場所に保管しなければならない。

（データの目的外使用禁止）

第5条 乙は、データを当該受託業務以外の業務への使用及び第三者への提供をしてはならない。

（従事者に対する遵守事項の周知）

第6条 乙は、この契約の履行に関する遵守事項について、受託業務に従事する者に周知しなければならない。

（従事者に対する教育及び監督の実施）

第7条 乙は、当該業務に従事する者に対して、情報セキュリティに関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施するとともに、当該従事者に対する適切な監督を実施しなければならない。

(再委託の禁止)

第 8 条 乙は、委託業務の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、やむを得ず第三者に委託する必要があるときは、あらかじめ再委託（再々委託以降を含む。以下本条において同じ。）する業者名、再委託の内容、実施場所を、書面をもって甲に事前に通知し、甲の承諾を得なければならない。また、再委託業者にも、この契約を遵守させなければならない。

(データの複写及び複製の禁止)

第 9 条 乙は、甲の受託業務で使用するデータを複写又は複製してはならない。ただし、作業処理上やむなく複写又は複製が必要になった場合は、あらかじめ甲の承認を受けるものとする。

(作業場所以外への持出しの禁止)

第 10 条 乙は、甲の受託業務で使用するデータを第 3 条により届け出た作業場所以外に持ち出してはならない。ただし、作業処理上やむなく持出しが必要になった場合は、あらかじめ甲の承認を受けるものとする。

(私物の電子計算機器等の使用禁止)

第 11 条 乙は、甲の受託業務の履行に際し、私物の電子計算機器又は記録媒体等を使用してはならない。ただし、作業処理上やむなく使用が必要になった場合は、甲の承認を受けるものとする。また、必要なくなった場合も同様とする。

(報告義務及び公表措置)

第 12 条 乙は、甲の求めに応じ、書面等により定期的にデータの管理状況について甲に報告しなければならない。

2 乙は、事故発生時の対応マニュアルを整備するものとし、第 2 条から前条までの規定に係る事故が発生したときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うとともに、事故又は被害の拡大を防止する最善の努力を払わなければならない。

3 甲は、この契約に関し、データの漏えい、紛失、改ざん、破損その他の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(立入検査及び調査)

第 13 条 甲は、データの管理状況について随時に立入検査又は調査をし、乙に対して必要な報告を求め、又は業務の処理に関して指示を与えることができる。

(損害賠償義務)

第 14 条 乙が故意又は重大な過失により甲に損害を与えたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。

(提供資料等の返還又は消去義務)

第 15 条 乙は、委託業務で甲から個人情報を含むデータ等（以下「データ」という。）を提供された場合において、委託業務を完了した時は、データを甲の指定した方法により速やかに甲へ返却又は消去（物理的な破壊又は磁気的な破壊により、全てのデータを消去の上、復元不可能な状態にする措置）しなければならない。また、消去による場合には、確実な履行を

確認するため、甲が作業完了まで立ち会うこととする。ただし、データ消去の立ち合いが困難と認められる場合は、甲乙協議の上、消去が確実にされたことを確認できる資料（画像等）による証明書の提出等に変更することができる。

- 2 乙は、機器リース契約における契約完了時は、物理的な破壊又は磁気的な破壊により、全てのデータを消去の上、復元不可能な状態にする措置をしなければならない。また、その際には、必ず甲が立ち合いを行い、乙は必要な対応を行うこと。
- 3 前2項の規定は、作業処理上やむなく発生した複写物又は複製物についても同様とする。

（協議）

第 16 条 個人情報の保護に関し、この仕様書に定めのない事項については、甲、乙協議して定めるものとする。

ディーゼル車規制に適合する自動車による配送等

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用される場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。

なお、適合の確認のため、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。