

高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書

1 委託件名

高額療養費支給申請業務支援委託

2 総則

- (1) この高額療養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

高額療養費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。

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、本委託業務の運用開始日である令和8年12月1日(予定)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 センター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すること。

〈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) 契約期間及び運用開始日
令和8年7月1日から令和10年3月31日まで
準備期間：令和8年7月1日～令和8年11月30日（予定）
運用開始：令和8年12月1日～
- (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は、この限りではない。
 - 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、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、事務所その他、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

従事者の選任に当たっては、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、対応マナー、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及び国または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、この限りではない。

(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等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等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、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、業務に支障がでないよう、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。）までの引き直し工事、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委託者へ提出すること。

(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、委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3「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著作物（既存著作物）等で、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。また、既存著作物について、受託者は委託者に対し、当該既存著作物を本業務の目的の範囲内（将来的な他業者への引き継ぎを含む）において、無償で永続的に利用、複製、改変することを許諾するものとする。
- (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、受託者は現著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) 受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著作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 03-3222-4421（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