

保険料収納業務の詳細（業務内容）

熊本市国民健康保険料等収納業務及びコールセンター運營業務委託における委託事業者（以下、「受託者」という。）の保険料収納業務の内容等については、次のとおりとする。

1 総則

本書は、仕様書「14 業務の詳細」で定める本委託業務の保険料収納業務の業務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 保険料収納業務の詳細

(1) 保険料収納業務とコールセンター運營業務とで連携して行う業務

保険料収納業務委託とコールセンター運營業務とで連携して、対象世帯への訪問収納状況を把握しながら、効果的に本委託業務を遂行すること。

また、コールセンター業務において、保険料の納付催告で架電するが不通である者、かつ、訪問しても接触が図れない対象者については、市システムで催告書や納付通知書等を発行し、封入封緘の上、委託者に引き渡すこと。案内文書等を封入する場合は、委託者及び受託者が協議の上、決定した文書とする。

その他、連携して実施する業務については、適宜、委託者と受託者が協議の上、決定する。

(2) 保険料の訪問収納業務

ア 携帯端末及び対象世帯データの受け渡し

(ア) 委託者は、国民健康保険料（税）、介護保険料の対象世帯データを指定した場所で、週に1回受託者に引き渡す。

(イ) 受託者は、訪問に使用した携帯端末及び対象世帯の訪問結果並びに電話問い合わせ対応状況を記載した結果データを指定した場所で、週に1回委託者に提出すること。

(ウ) 結果データ項目及びデータ形式は、委託者及び受託者が協議の上、定める。

イ 委託者から引き継いだ対象世帯の訪問収納

受託者は、委託者から引き継いだ定期訪問世帯の訪問収納を実施すること。なお、定期訪問の期間については、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

ウ 訪問票

訪問員は、対象世帯の納付義務者等から滞納金額等の提示を求められたときは、訪問票を作成し交付すること。その他必要があると判断した場合も同様とする。訪問票の作成・出力は、委託者と受託者が協議の上、定める。

エ 不在票

訪問員は、対象世帯の納付義務者等が不在の場合、不在票を作成し封筒に封入封緘の上、郵便受け等に投函すること。ただし、対象世帯の住居であることが確認できない場合は投函しないこと。なお、不在票の作成・出力及び不在票投函用封筒の作成は、委託者と受託者が協議の上、定める。

オ 口座振替勧奨

(ア) 訪問員は、対象世帯が口座振替未登録の場合、口座振替登録勧奨を行うこと。口座振替依頼書（申込書）については、金融機関等への提出を案内すること。なお、口座振替依頼書（申込書）は、委託者から提供する。

(イ) P a y - e a s y（ペイジー）口座振替受付サービスについては、委託者から当サービス専用のモバイル端末機を受託者に貸与する。貸与したモバイル端末機は、善良な管理者の注意を払うとともに紛失や破損防止に必要な措置を講じること。当サービス専用の口座振替依頼書については訪問員が回収を行い、責任者に提出し、責任者が精査した上で、委託者が指定する場所に持参し提出すること。

(ウ) W E B 口座振替受付サービスの案内も併せて実施すること。

カ 保険料の収納

訪問員は、保険料を収納したときは、領収証及び領収証（控）を出力し、領収印を押印し、領収証は対象世帯に交付すること。領収証（控）は訪問員が7日以内に責任者へ提出すること。

なお、領収証については、改ざん等を防止するための提案を受託者が行い、委託者と協議の上、必要な措置を講じること。

キ 保険料の管理及び払込み

受託者は、訪問員が収納した保険料について、常に善良な管理者の注意を払うとともに十分なセキュリティ対策を期し、事故防止に必要な措置を講じること。収納した保険料は、収納した日の翌日（収納した日の翌日が熊本市の休日及び期限の特例を定める条例（平成元年条例第32号）第1条に規定する市の休日（以下「休日」という。）である場合は、その翌日）までに指定金融機関又は収納代理金融機関（株式会社ゆうちょ銀行を除く、以下「指定金融機関等」という。）に払い込みを行わなければならない。なお、払込みに必要な納付書は、委託者から提供する。

ク 有価証券の取り扱い

有価証券の取り扱い及びその種類については、委託者と受託者が協議の上、

決定する。

ケ 納付書の発行

訪問員は、対象世帯の納付義務者等から納付書の発行を求められたときは、受託者が準備する機器を用いて出力した納付書を交付すること。その他必要があると判断した場合も同様とする。

なお、当該納付書は訪問日以後一定期間内に納付約束した保険料に限るものとし、納付書発行の条件等は、委託者及び受託者が協議の上、定める。

コ 経過記録

訪問員は、携帯端末及び受託者が準備する機器に、対象世帯を訪問した際の経過記録、会話内容等について、簡潔かつ明瞭な文章にして入力すること。

サ 領収証（控）等の提出

受託者は、収納金計算書を訪問員一人ごとに作成し、領収証（控）、指定金融機関等で払い込んだ領収証書の金額がそれぞれ一致していることを確認した後、週に1回委託者が指定する場所に持参し、委託者の点検を受けること。収納金計算書の様式については、委託者と受託者が協議の上、定める。また、毎月委託者が指定する様式の出納金報告書を作成し、翌月5日（休日の場合は、その翌日）までに委託者に電子データ及び紙媒体で提出すること。

シ 居所不明の対象世帯に対する調査

受託者は、委託者が調査を依頼する居所不明対象世帯に対して、委託者から提供する調査様式の項目に沿って、現地調査を行うこと。なお、通常の訪問収納業務において、居所が不明と認められる対象世帯については、その状況を簡潔に経過記録に入力し、委託者へ報告すること。その場合、委託者で確認の上、必要と認められる対象世帯については、再度現地調査を行うこと。

ス 訪問不要となった対象世帯への訪問防止

受託者は、委託者から訪問不要であると連絡を受けた対象世帯への訪問を防止するため、委託者と協議の上、必要な措置を講じること。

セ 訪問した対象世帯からの電話問い合わせ対応

受託者は、訪問員が不在票を投函した対象世帯から電話問い合わせがあった場合は、業務マニュアル等に沿って対応すること。問い合わせに対する通話内容については、委託者へ報告すること。なお、保険料の納付相談に関する問い合わせについては、委託者へ引き継ぐこと。

ソ 苦情等の対応

訪問した対象世帯等からの苦情等については、原則、受託者で対応すること。

タ その他収納率向上に寄与すると認められる業務

収納率向上に寄与すると認められる業務については、随時、委託者又は受託

者から提案を行い、実施方法等について協議する。

(3) 業務の管理

ア 業務体制報告書の提出

受託者は、準備期間中に本委託業務の業務体制表を提出し、随時、最新版に更新すること。また、翌年度の業務に着手するときも同様とする。

イ 業務計画等の提出

(ア) 月間業務計画

受託者は、翌月の実施予定日（時間）及び従事者のシフト体制表を翌月の業務に着手する前に提出すること。

(イ) 年間研修計画

受託者は、従事者の質的向上を図るための研修計画を翌年度の業務に着手するまでに提出すること。

(4) 報告書の提出及び定例会

ア 月次報告、定例会

受託者は、月1回月次報告書を電子データ及び紙媒体で提出すること。委託者は、受託者とともに定例会を開催し、情報共有等を行う。月次報告書の項目については、委託者と受託者が協議の上、定める。また、受託者が従事者に対する研修等を実施した場合、研修内容、研修資料及び実施結果を報告すること。なお、委託者の指示により、随時、報告を求める場合がある。

イ 年次報告、年次報告会

受託者は、年1回年次報告書を電子データ及び紙媒体で提出すること。委託者は、受託者とともに年次報告会を開催し、情報共有等を行う。年次報告書の項目については、委託者と受託者が協議の上、定める。

前号アを年単位に集計したもの及び当該集計から、後述「17 品質要件」に記載する目標値との差異、統計情報、総括、提案、年間研修計画に基づく実施結果等を報告すること。なお、その他の報告項目については、委託者と受託者で協議の上、決定する。