

(1) 業務内容一覧

	業務内容	業務内容詳細	留意事項
1	架電業務	発注者が架電を依頼した滞納者に対して架電を行う業務 ① 業務システムを利用して電話による納付案内を行い、自主納付を促す。 ② 必要に応じて加入脱退や簡易申告を案内し、納付書送付の要否を確認すること。 ③ 上記電話対応記録を報告すること。	受注者は、滞納者に複数回架電することにより、架電対象予定者の40パーセント以上と接触（本人又は同一世帯員と通話）するように努めなければならない。 週休日および業務延長時については、平日の日中に接触できなかった対象者に再度架電し、接触できるように努めること。
1-2	外国語対応	外国語（ネパール語・ベトナム語）での架電通訳を行うこと。	受注者はネパール語・ベトナム語に対応可能な日を、初年度は6月から、2年目からは毎月4日間以上設定すること。
2	お知らせ文書等作成業務	発注者が依頼した滞納者に対し、お知らせ文書等を作成し封入・封緘する業務。	
3	ショートメッセージ発信業務	業務システムに登録されている携帯電話番号へSMSを利用したショートメッセージを発信する。	本文の内容については発注者と協議の上で確定するものとするが、発注者への連絡を依頼する内容及び所管課連絡先の記載を必要とする。
4	受電業務	滞納者等から電話で納付相談又は苦情等を受けた場合には一次対応を行い、その内容を発注者へ引き継ぐこと。	架電、お知らせ文書及びショートメッセージ発信業務の業務を実施しながら、受電業務についても対応できるよう業務体制を整えること。
5	財産調査業務	発注者が依頼した滞納者の財産調査に係る業務。 ① 調査相手に送付する照会文書の作成・印刷・発送準備 ② 返送された回答文書の内容の業務システムへの入力業務	①について、文書によらず以下の方法で実施することも可とする。ただし情報漏洩対策として、電子データは暗号化を施すこと ・照会内容を電子データ化し、保存した記録媒体を照会先と受け渡す ・照会先と専用線を通じて電子データの送受信する ②について、業務システムに入力した回答文書の内容については、発注者が現在運用している基幹システムに取り込み可能なデータ形式でファイルを出力すること。 その他、受注者は、主要な照会先及び発注者と協力し財産調査業務の電子化推進に努めること。
6	訪問による納付案内・居住確認業務	① 発注者が依頼した仙台市内の滞納者に対し、訪問による納付案内を実施する。 a訪問計画を作成する。 b訪問し、住居の外観等から居住していないと認められる場合は、その状況を記録し、発注者へ報告する。 ② 業務目標の設定及び進捗管理等の運用管理を行う a業務実施状況等について分析し、発注者に報告した上で、業務効率向上策を実施する。 b納付案内業務に用いるシステムの維持管理等、人員配置管理及び業務上使用する帳票類の管理を行う。	受注者は、滞納者に複数回訪問することにより、訪問対象者の30パーセント以上と接触（本人又は同一世帯員）するように努めなければならない。
7	還付業務	① 保険料の過誤納金の還付充当処理に係る業務 a指示された案件について、過誤納金の還付充当設定入力や特別徴収過誤納金の保留分の還付入力及びチェックを行う。 b印刷された還付充当通知書を仕分けして、添書を準備して還付充当通知書の発送準備を行う。 ② 還付金口座振込依頼書に係る業務 指示された案件について、受け付けた還付金口座振込依頼書のOCR入力等を行い、還付金支払先口座チェック・補正を行う。 ③ 関連補助業務を行う。 ④ 業務の進捗管理等の運用管理を行う 業務実施状況等について分析し、発注者に報告した上で、業務効率向上策を実施する。	②について、今後オンラインでの口座振込依頼書を受け付ける可能性あり。
8	過誤調整業務	発注者が依頼した対象者のレセプトに関する過誤調整業務。 ① 指示された案件について、エラーレセプト確認及び端末入力処理を行う。 ② 指示された案件について、資格喪失後受診等に係るレセプト返戻を医療機関に架電で確認、依頼、結果報告を行う。 ③ 過誤対象及び国保資格遡及喪失者のレセプトについて、保険者間調整の案内文書又は被保険者等に対する不当利得に関する通知及び請求書を封入・封緘し、発送準備を整えて納品、指定書類のファイリング等の補助業務を行う。	
9	口座振替依頼入力業務（国保・後期）	発注者が依頼した対象者の口座振替依頼の入力業務。指示された口座振替書を入力して一次確認し、納品する。	
10	その他	発注者が指定する収納管理補助業務	例）・大量発送物検品作業 など