

1. 件名

令和6年度 特定医療費（指定難病）更新受付等業務委託

2. 目的

指定難病の患者のうち、特定の基準を満たした方に特定医療費（指定難病）受給者証を交付しており、対象者は9月末までに受給者証更新の手続きが必要である。

更新の時期に手続きの案内や受付業務、書類の確認等の業務を委託し、更新時の患者負担軽減を図り、期限内に円滑な処理を行うことを目的とする。

3. 業務概要

窓口業務・・・申請書類の受付、申請に関する問合せ（電話含む）等の対応。

書類整理・・・受付書類の確認、複写、システム入力等。

その他・・・従事者への研修等、円滑に進めるために必要な業務。

4. 委託期間

令和6年3月1日から令和6年9月30日まで

5. 委託業務の範囲等

委託業務の範囲は、次に挙げる「A 総合管理業務」および「B 事務処理業務」とする。

【申請受付や問合せ対応期間】

期間：令和6年5月中旬～令和6年9月30日まで（但し、土日祝日は除く）

時間：8：30～17：15（窓口開設時間 9：00～17：00）

A 総合管理業務

総合管理業務においては、委託業務の各種業務間の連携を図り、業務の運営方法やスケジュール等について、計画書を作成するなど、作業の進捗を管理し、必要に応じた措置を講じること。また、制度に対する相当の精通が必要になるため、委託業務の全体を把握して対応すること。

i) 作成又は変更した計画書・マニュアル及び研修資料等の提出

受注者において作成又は変更した計画書・マニュアル及び研修資料等は、速やかに発注者へ提出し、報告すること。

また、受注者は、計画書・マニュアル及び研修資料等の見解や主旨について、発注者との相違が生じないように留意するとともに、必要に応じて、発注者とその修正・改善を求めることができることとする。

ii) 委託業務の実施に係る改善及び品質の向上

受注者は、本業務を実施する上で、2重チェックを行う等、確認・入力ミスを低減する取組を推進すること。

また、委託業務を遂行するにあたって生じた課題については、都度、改善策を検討するとともに、必要に応じて発注者と協議し、その内容を踏まえて計画や運営方法又は実施方法等を適宜改め、常に

委託業務の改善及び品質の向上を図ること。

なお、改善策や対応策については、発注者・受注者双方の見解に相違が生じないように注意すること。

iii) 実施体制の構築等

受注者は、委託業務を遂行するにあたり、想定される業務量の変動に応じて、適正に委託業務が遂行できるよう、受注者の責任において、実施体制を構築し維持するとともに、必要に応じて適切かつ柔軟な対応をとること。なお、受注者は、実施体制の構築にあたり、実施体制図を作成して発注者に報告すること。

iv) 要員の配置

受注者は、実施体制を構築するにあたり、業務に必要な知識・技術を有し、制度の趣旨及び業務の公益性を十分理解するとともに、円滑に業務を行える者であり、各業務の遂行に十分な見識を有する者として、管理責任者、担当者を配置する。

また、受注者は、業務に従事する管理責任者及び担当者をあらかじめ発注者に届けるものとし、その変更を行うときも、また同様とする。

(1) 管理責任者

受注者は、本業務の責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に基づいて、業務全体を適切に運営することを目的として管理責任者を配置すること。

なお、管理責任者の主な役割及び業務として、次のことを踏まえること。

①委託業務の実施に係る計画等の立案

(ア) 委託業務の実施に係る各計画の設定

(イ) 委託業務の遂行における事故発生時を想定し、それを避ける又は被害等を最小限にとどめる対応策の策定

② 各計画に対する進捗状況の把握・分析及び課題とその対応方法の検討

③ 委託業務の各業務の体制のマネジメント・総括

(ア) 要員配置に係る計画と配置

(イ) スケジュールの作成・進捗管理

(ウ) 実績と課題の把握及びその対応

(エ) 担当者に対する指示・情報共有等

④ 日々の委託業務に係る実績の把握・分析及び課題とその対応方法の検討

(ア) マニュアル等の再点検

(イ) 業務改善策の検討など

⑤ 日報・月報等の委託業務に係る実績及びその他不適切な事務処理や事故等が生じた場合の報告書の作成及び報告

⑥ 委託業務の実施に係る全般の安全衛生管理

⑦ トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応

⑧ 担当者の研修・指導及び育成

⑨ その他各種調整業務

(2) 担当者

受注者は、本仕様に掲げる委託業務の主旨やマニュアル等に掲げる手順に基づき適正に業務を遂

行することを目的として、業務の担当者を配置すること。なお、担当者の主な役割及び業務として、次のことを踏まえること。

- ① 申請に関する問合せ対応
- ② 申請書等の受付・記載内容等の確認、書類の整理等
- ③ システム入力等
- ④ 申請書等の適切な取扱い・保管
- ⑤ トラブル発生時における管理責任者への報告及び引継ぎ
- ⑥ その他、仕様書やマニュアルに掲げる事項

v) 発注者との協議又は発注者からの指示等について

受注者は、発注者への報告、発注者との協議又は発注者からの指導や指示等が必要なときは、管理責任者をもって対応すること。また、委託業務を遂行するにあたっては、管理責任者は履行場所に常駐し、委託者との連絡・調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

vi) 実施体制に変更が生じる場合の取扱いについて

実施体制に変更がある場合は、事前に発注者の承認を得なければならないほか、要員に変更がある場合も、事前に発注者に届け出ること。ただし、発注者が、委託業務に支障が生じるため又は生じているため不適切と認めた場合は、発注者・受注者協議のうえ、適切に措置を講じること。なお、委託業務開始後、管理責任者の異動等が生じた場合、その者の知識・経験は受注者の責によって、これを後任の管理責任者に引き継ぎ、委託業務に支障を生じさせないよう対応すること。

vii) 業務の報告

受注者は、月報及び日報により業務内容を記録し、速やかに発注者の確認を得ること。

(1) 月間の業務実施及び次月の月間計画に関する報告書（月報）

次の項目を踏まえて作成し、その業務実施日が属する月の翌月 5 日までを目途に提出すること。

- ① 一箇月における処理件数
- ② 一箇月における業務実施内容及び前月の対応に関する検証並びに課題の報告
- ③ 前月の計画に対する結果及び検証内容並びに改善・対応策
- ④ 次月に見込まれる業務ごとの計画
- ⑤ その他、特に委託業務の実施にあたり必要となる事項

(2) 一日の業務実施に係る報告書（日報）

次の項目を踏まえて作成し、その業務実施日の翌日（翌日が閉庁日の場合は翌開庁日）を目途に提出すること。

- ① 実施日における処理件数
- ② 業務実施内容及び各業務に係る工程ごとの件数などの進捗状況
- ③ 前日の業務運営及び実施に係る課題並びに特に報告すべき事項
- ④ 前日の業務改善点及び要員間の情報共有を図った事項
- ⑤ 月間の予定件数等に対する進捗状況及び検証内容並びに改善・対応策
- ⑥ その他、特に委託業務の実施にあたり必要となる事項

B 事務処理業務

事務処理業務とは、申請に関する問合せの対応や書類の受付・確認など、申請手続に必要な事務処理を行うことを目的とする。事務処理業務の概要は次のとおりとする。

なお、本仕様書に定めがない事項は、発注者と受注者が協議して決定する。

i) 申請に関する問合せ対応

発注者が指定する場所に更新申請専用の受付窓口を開設し、来所者に対し、必要書類の説明や書類記入の支援を行う。また、発注者が設置する電話回線を活用し、更新申請に関する問合せの対応、手続きの説明等を行う。

ii) 申請書書類の受付

更新申請の受付窓口における受付対応、および郵送にて提出された書類の受付を行う。なお、受付にあたっては、書類の不備がないことを確認し、不備がある場合は、申請者に書類の提出を依頼するなど、不備を解消したうえで受付完了とすること。また、受付完了した申請者については、受付名簿を作成し、整理すること。

iii) 変更申請手続きの案内等

更新申請の受付窓口における手続きにより、受給者情報に変更が生じていることが確認された場合は、健康支援課の窓口にて、手続きを行うように案内する。また、郵送による受付時に変更事項が確認された場合は、申請書類を発注者に受け渡し、報告すること。

iv) 申請書書類の複写等

受付が完了した申請書類について、市の控えを作成するため、複写等の処理を行う。

v) 申請書類の内容確認

受付が完了した申請書類が整えられているか、記入漏れ等がないかを再確認するとともに、県に進達する書類と市の控えに、矛盾がないことを確認する。

vi) 申請書類の整理・進達の準備等

申請書類の確認を完了したものについては、県に進達する対象者として名簿に掲載し、名簿の順に書類の並べ替えを行う。また、同様の順番に市の控えをファイルに綴じ、進達書類と合わせて、発注者に渡す。

vii) 申告手続の案内等

発注者から提供される対象者名簿に掲載されている者に対し、申告手続きの案内文書を発送する。発送が完了したら、名簿に発送済であることを明記するとともに、手続き済の連絡を受けた際には、その旨を記したうえで、発注者に報告する。

viii) システム入力

更新申請書に記載されている内容のシステム入力を行う。なお、入力用の端末（1台）及び入力マニュアルは発注者が準備する。

ix) 受給者証印字前のデータ確認

システムに入力したデータを出力し、申請書と照らし合わせ、正しく入力されているか確認する。
 入力不備が確認された場合は、再度入力および照合を行うこと。
 照合が完了したものは、その都度発注者にデータを引き渡すこと。

x) 未申請者に対する申請案内

発注者が提供する更新対象者リストと受付名簿を照らし合わせ、更新未申請者を抽出し、更新申請の案内の文書の封入・封緘作業を行う。
 発送する文書および封筒は発注者にて準備するものとし、対象者の宛名ラベルシールの作成・封筒への貼付は受注者にて行う。

6. 実施体制

発注者が設定する処理期間内に業務を完了できるよう体制を整えること。なお、次に示す過去の実施体制や申請書受付件数等を参考にすること。ただし、詳細は発注者と受注者が協議して決定する。

・実施体制（業務従事者数） （単位：人）

	5月	6月	7月	8月	9月
令和4年度	5	8	10	7	6
令和5年度	7	10	10	7	4

・受付件数 （単位：件）

		6月	7月	8月	9月
令和4年度	窓口	1,038	938	130	96
	郵送	374	425	79	37
令和5年度	窓口	1,025	1,080	144	104
	郵送	316	549	77	47

※参考 窓口1件当たりの対応時間 約10分～30分

・申告案内件数 （単位：件）

令和4年度	100 窓口対応含む
令和5年度	100 窓口対応含む

・未申請者への案内件数 （単位：件）

令和4年度	418
令和5年度	423

7. 実施場所

宮崎市宮崎駅東1丁目6番地2 宮崎市保健所内 執務室

8. 更新申請対象者数（見込）

約3,500人

9. 留意事項

- (1) 更新申請対象者数（見込）については、現在の受給者証所持者数を基に示したものである。新たな申請や転入、転出等により増加又は減少する可能性があるが、いずれの場合も、契約額において業務を完了すること。
- (2) 本仕様書に定める業務等については、双方協議の上で変更することができる。
- (3) 本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに双方による協議を行い、問題の解決を図ること。
- (4) 受注者は誠実に業務を履行すること。又、管理責任者は担当者に対し、必要な教育指導等の適切な措置を講じること。
- (5) 成果物及びその他発注者に提出した計画書、マニュアル及び研修資料等に対する一切の権利は、納入又は提出と同時に発注者に帰属する。
- (6) 発注者が受注者の執務室への立ち入りを求めるときは、速やかに応じること。

10. 機密保持

- (1) 受注者は、いかなる場合においても本契約の履行中に知り得た情報（業務に係わる事項及び付随する事項）に関して機密保持を行う。
- (2) 発注者が引き渡した各種データや資料等については、業務完了後、速やかに発注者に返却する。また、データを受注者のシステムに取り込んだ場合は、業務完了後、速やかに消去し、かつ復元できないよう処置を講ずる。