

令和8年度指定難病・小児慢性特定疾病医療受給者証作成・更新補助業務委託仕様書

1 業務名

令和8年度指定難病・小児慢性特定疾病医療受給者証作成・更新補助業務委託

2 履行期間

令和8年5月1日から令和9年3月31日まで

なお、大分県の休日定める条例（平成元年7月10日大分県条例第21号）第1条に規定する日は休日とする。

3 委託業務の履行場所

大分市大手町3丁目1番1号 大分県庁舎 別館4階健康政策・感染症対策課分室

4 業務の目的

「難病の患者に対する医療等に関する法律」に基づく特定医療費に係る医療受給者証及び「児童福祉法」に基づく小児慢性特定疾病医療費に係る医療受給者証の更新業務を適正かつ円滑に実施するため、業務の一部を委託して実施する。

5 業務内容

(1) 特定医療費（指定難病）医療受給者証作成・更新補助業務

新規申請 台帳・システム入力、書類確認・診断基準等審査、審査会資料作成、自己負担額算定、有効期間始期日の決定、受給者証印刷、不認定通知等作成、臨床調査個人票の行政欄の記入

病名追加 台帳、システム入力、書類確認・診断基準等審査、審査会資料作成、受給者証印刷、不認定通知

変更届出 台帳・システム入力、書類確認、自己負担額算定、受給者証印刷

変更申請 台帳・システム入力、書類確認、自己負担額算定、受給者証印刷

更新申請 更新案内の作成・発送、更新申請書の受付、書類確認、更新台帳・システム入力、書類確認・診断基準等審査、審査会資料作成、自己負担額算定、受給者証印刷・発送、申請に係る電話問合せ対応、申請書類の整理、不認定通知等作成、臨床調査個人票の行政欄の記入

償還払い 受付台帳入力、払戻額の算出、医療機関・保険者等への問合せ対応
(別記 業務要領のとおり)

(2) 小児慢性特定疾病医療費受給者証更新補助業務

更新申請 更新案内の作成・発送、更新申請書の受付、書類確認、システム入力、書類確認・診断基準等審査、審査会資料作成、自己負担額算定、受給者証印刷・発送、申請に係る電話問合せ対応、申請書類の整理

(別記 業務要領のとおり)

6 業務処理体制

(1) 人員の確保

委託業務を処理するために必要な技術を有した業務従事者(以下「従事者」という。)の確保を義務付けるものとする。

また、従事者の変更や休暇等に伴い事務能力の低下等業務に支障をきたさないよう、同等の能力を有する代替要員を確保すること。

(2) 標準業務時間

8:30～17:15（休憩時間 60 分間）

繁忙期においては休憩時間を交代で設定するなどし、状況に応じて電話受付のために複数名待機すること。

また、電話受付の時間帯は 9:30～16:00 とし、その他の時間帯は自動応答によるものとする。

なお、個別の従事者の業務時間は、発注者・受注者協議のもと、業務執行に支障のない範囲で調整することができるものとする。

7 総括責任者・従事者等

(1) 総括責任者

ア 受注者は、従事者の中から総括責任者を選任すること。

イ 総括責任者は、自己が管理する業務を履行するほか、下記の（ア）～（オ）の業務に従事するものとし、業務履行場所に常駐すること。

（ア）業務の作業スケジュールの作成及び調整

（イ）従事者に対する業務履行上の指揮及び監督

（ウ）従事者が行った業務（データ内容等）について、内容の確認及び検査

（エ）業務に関して行われる発注者への報告及び調整

（オ）従事者に対する業務の処理方法に関する指導

(2) 従事者

従事者は、標準業務時間において、前記（1）の総括責任者の指揮・監督のもと、それぞれが担当する業務を忠実に履行すること。

(3) 総括責任者の代行指定

ア 受注者は、総括責任者の業務を代行する者（以下「代行者」という。）をあらかじめ従事者の中から指定しておくこと。

イ 代行者は、総括責任者が業務に従事できない場合は、従事者としての業務のほか、前記（1）イの総括責任者の業務（（ア）及び（オ）を除く。）を履行するものとする。

(4) 従事者名簿の提出

受注者が行う従事者及び総括責任者の選任並びに総括責任者の代行者の指定は、受注者が名簿を作成し、発注者に「業務従事者名簿」（様式第 1 号）を提出することにより行うものとする。

(5) 従事者の変更

ア 受注者は、従事者を変更しようとする場合には、事前に発注者に対しその旨を口頭で通知するとともに、修正した「業務従事者名簿」（様式第 1 号）を提出すること。

イ 受注者は、前記アの変更をする際には、変更に係る従事者に対して業務開始までに、受注者の責任において後記 8（1）（2）に準ずる研修を実施するなど業務の効率的かつ円滑な処理に支障が生じないようにすること。

(6) その他

従事者は、業務履行中、業者名と氏名が書かれた名札を、外見上見やすい箇所に着用すること。

8 事前準備

(1) 業務履行前研修の実施

発注者は、業務の適正かつ円滑な実施を図るため、受注者の総括責任者に対して、総括責任者を選任した日から履行開始日までの間において発注者が指定する日時において、総括責任者に事前研修を実施するものとする。

ア 研修日数、研修場所

2日間 大分県福祉保健部健康政策・感染症対策課

イ 研修の実施により生じる人件費・旅費等の経費(発注者側に係る人件費等は除く。)は、全て受注者の負担とする。

(2) 従事者に対する研修

受注者は、従事者の育成及び資質の向上並びに適正な業務履行を実施するため、委託業務に係るシステム、機器等の操作及び業務に必要な専門的知識等の向上について必要な研修を従事者に対し実施すること。

ア 研修の実施者は、原則として前記7(1)に定める総括責任者とする。

イ 研修の対象者は、従事者として選任された全ての者とする。

ウ 研修の実施時期は従事者が円滑に業務を開始できるよう発注者の指定する業務開始日までに実施すること。

エ 受注者は、研修を実施する場合は、事前に研修の実施に関する報告書(任意様式。以下「研修実施計画書」という。)を作成し、発注者に提出すること。

なお、研修実施計画書の内容を変更する場合は、速やかに発注者に報告し、変更後の当該計画書を発注者に提出すること。

オ 受注者は、研修を実施した場合は、当該研修の実施日、研修参加人数、参加者氏名及び研修内容を記載した「研修実施報告書」を作成し、研修実施後、速やかに発注者に提出すること。

9 業務履行スケジュール

受注者は、本契約に基づく各業務について、発注者と調整の上、「業務履行スケジュール」(様式第2号)を作成し、発注者に提出し、業務を履行するものとする。

10 業務報告(月次業務報告書・日次業務報告書)

(1) 月次業務報告

受注者は、毎月の業務が完了したとき、遅滞なく、月次業務報告書(様式第3号)を発注者に提出し確認を受けるものとする。

(2) 日次業務報告書

受注者は、毎日の業務が完了したとき、日次業務報告書(様式第4号)を作成し、月次業務報告に併せて提出するものとする。

11 業務改善

受注者は、業務に著しい支障が生じた、またはその恐れがあるため、発注者から業務改善を求められた場合、受注者は業務改善計画書を速やかに提出するとともに、今後の対策を講ずるものとする。

12 経費負担区分

(1) 備品等の経費負担区分

業務を履行するに当たり必要な機械、備品、消耗品等については、以下の区分により経費を負担するものとし、下記に明示しないものについては、原則、受注者が全て用意するものとする。発注者が用意し、無償で貸与する物品等については、その利用

にあたっては善良な管理者の注意をもって取り扱うこととし、従事者の故意又は過失によって損壊させた場合は、発注者に対して直ちに報告するとともに、発注者の指示に従い、受注者の責任において速やかに復元すること。

なお、発注者が貸与し、設置した物品を、受注者は設置された場所から移動させてはならない。移動する必要がある場合は、発注者の指示に従うものとする。

| 発注者の負担 | 受注者の負担 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 処理体制に応じた机及び椅子 ・ 業務で使用するパーソナルコンピュータ (9 台 (繁忙期は 2 台追加)) ・ 電話機 ・ 受給者証印刷用紙 ・ 受給者証送付封筒 ・ 委託業務での郵送物 (返却物・更新書類再送等) を入れる封筒と郵送代 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 複合機 (複写機、スキャナの機能を持ち、ネットワークに対応するもの) (注) ・ シュレッダー ・ 案内送付及び申請書返信にかかる郵送料 ・ 案内文送付にかかる封筒 (再送分含む) ・ 案内文作成等に係る用紙 ・ その他の消耗品 (文具、宛名ラベル等) |

(注) 本委託業務は、個人番号を扱う業務のため、複合機については、この本業務の終了時に、記録された個人情報に判別、復元できないよう廃棄するために、内蔵記憶媒体を物理的に破壊するものとする。

物理破壊により個人情報を廃棄した場合は、完全に廃棄した旨の証明書 (情報項目、媒体名、数量、廃棄の方法、責任者、廃棄の年月日が記載された書面) を提出するものとする。

また、廃棄に当たって県職員から立会いを求められた場合は、これに応じるものとする。

なお、複合機をリース又はレンタルにより手配する場合も、同様の取扱いとなるため、契約内容にその旨を盛り込むものとする。

複合機の仕様は以下とおりとする。

- ① 次の機能を有すること：コピー機能、プリンタ機能、スキャナ機能
- ② ネットワーク接続に対応すること。接続プロトコルは TCP/IP を使用すること。
- ③ 複写 (読み込み) ・ 出力用紙サイズ：最大 A3 手差しで B5 に対応すること
- ④ 連続複写速度：A4 45 枚/分以上
- ⑤ ネットワークスキャナ機能を有すること。
- ⑥ スキャンしたデータは TIFF/PDF 形式で出力可能であること
- ⑦ カラー印刷は不要

(2) 施設等の利用

ア 本業務において、発注者が業務の実施において必要があると認める以下の施設について、受注者にその使用を認めるものとする。

イ 受注者は発注者から使用を認められた施設について、善良な管理者としての注意を持って使用しなければならない。また、受注者はこれらを発注者に返還するとき、これらを原状に回復させなければならない。

ウ 使用を認める施設の内容は以下のとおり。

使用場所：大分市大手町 3 丁目 1 番 1 号 大分県庁舎別館 4 階健康政策・感染症対策課分室

その他、大分県庁内の発注者が指示する場所
光熱水費等経費の取り扱い：発注者が負担する。

1.3 機密の保持

(1) 業務上知り得た情報の秘密保持

受注者及び従事者は、業務上知り得た情報を第三者に漏洩したり、開示したりしてはならない。また、本件委託業務遂行以外の目的に使用してはならない。これらのことは、本契約終了後においても同様とする。

(2) 個人情報保護

受注者は、本委託業務を遂行するに当たり、業務上知り得た個人情報を保護する体制を構築するものとする。

1.4 その他

受注者は、本委託業務を遂行するにあたり、「難病の患者に対する医療等に関する法律」、その他関係する法令、県の例規等を熟知するとともに、県が使用する難病医療費・小児慢性特定疾病医療費に関するコンピューターシステムについて、発注者が提供する操作マニュアル等に基づき、その操作方法等を契約日以降円滑に委託業務が行えるよう習得すること。ただし、関係法令、県の例規等の改正等や、県が使用するコンピューターシステムの改修等により、本仕様書に記載の業務要領及び作業手順に軽微な変更を行う場合がある。

また、関係法令等の改正に伴う業務執行方法の変更やそれに伴い業務数量に変動がある場合は、発注者は受注者へ速やかに通知するとともに、契約変更について別途協議するものとする。

業務スケジュール・業務量の見込

【毎月業務】

| 月 | 業務内容 | 業務量目安 |
|----|------------|-----------------------|
| 4月 | 新規申請等に係る事務 | 165 件/月 (審査会分 20 件/月) |
| 5月 | 病名追加に係る事務 | 5 件/月 |
| 6月 | 変更届出に係る事務 | 45 件/月 |
| 7月 | 変更申請に係る事務 | 105 件/月 |
| 8月 | 償還払いに係る事務 | 70 件/月 |

【更新業務・整理業務】

| 月 | 業務内容 | 業務量目安 |
|-----|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 5月 | 事前研修 料金後納及び料金受取人払手続 | |
| 6月 | 更新案内の印刷、封筒印刷 発送用文書封入 文書発送（郵便局持込み） 申請書受付 電話対応 | ※印刷は県印刷室を利用 13,830 件 13,830 件 100 件 600 件 |
| 7月 | 申請書受付 形式審査、システム入力 電話対応 | 1,700 件 1,000 件 600 件 |
| 8月 | 申請書受付 形式審査、システム入力 電話対応 未申請者の確認（小慢） | 3,500 件 2,500 件 600 件 60 件 |
| 9月 | 申請書受付 形式審査、システム入力 電話対応 受給者証作成・発送（小慢） | 4,600 件 3,000 件 650 件 540 件（用紙は県負担、発送は県文書室） |
| 10月 | 申請書受付 形式審査、システム入力 電話対応 受給者証作成・発送（小慢） 未申請者の確認（難病） | 1,500 件 3,500 件 650 件 60 件（用紙は県負担、発送は県文書室） 1,260 件 |
| 11月 | 申請書受付 形式審査、システム入力 電話対応 受給者証作成・発送（難病） | 1,000 件 2,000 件 650 件 8,000 件（用紙は県負担、発送は県文書室） |

| | | |
|--------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| 12 月 | 申請書受付 形式審査、システム入力 受給者証作成・発送（難病） | 740 件 1,140 件 4,540 件（用紙は県負担、発送は県文書室） |
| 1 ～ 3月 | 整理業務 臨床調査個人票（行政欄記入） | 13,140 件 |

難病 9月末：申請書提出期限 12月末：受給者証有効期限

小慢 7月末：申請書提出期限 9月末：受給者証有効期限

7～9月が業務の繁忙期となる見込

主な消耗品等の使用見込

| 種類 | 規格 | 数量 |
|-------------|-----------------------------------|--------------------|
| 封筒 (発送用) | 角2号穴あき (更新案内の裏面の宛名記載欄が表示できるもの) | 13,830 枚 |
| 封筒 (返信用) | 角2号 (無地、中身が透けない紙質のもの) | 13,830 枚 |
| コピー用紙 | A4 | 47,000 枚 |
| コピー数量 | | 66,500 件（両面カウント含む） |

その他、カラー用紙（A3 500 枚）