

業務説明資料

1 件名

令和8年度 特定医療費支給認定業務等委託仕様書

2 履行場所

横浜市健康福祉局医療援助課難病対策担当執務室

(横浜市中区桜木町1丁目1番地の56 みなとみらい21・クリーンセンター5F)

執務室の敷地面積は、約11.0.m×約7.2m＝約80m²

使用できる面積が変わることもあります(最低使用面積 約52m²)

3 業務目的

本業務は、特定医療費支給認定に係る受給者証の新規、変更等、更新申請処理業務及びコールセンター業務並びに登録者証業務並びに指定医・指定医療機関関係業務について、申請書類の受付から電話対応に至るまでの業務を適正かつ迅速に行い、申請者に対して医療受給者証の交付を円滑に行うことを目的とする。

4 業務概要

特定医療費（指定難病）助成制度に関する以下の業務を行う

- (1)新規申請、変更申請等及び更新申請の申請書類の審査（不備照会含む）、システム入力、受給者証データ作成業務を行う。
- (2)指定医、指定医療機関申請の審査（不備照会含む）、システム入力、指定通知書データ作成業務
- (3)登録者証の申請書類の審査（不備照会含む）、システム入力、登録者証のデータ作成業務
- (4)コールセンター業務
特定医療費支給認定に関連する問い合わせに対し、難病システムを用いた個別対応（インバウンド、アウトバウンド）や職員への取次等、電話業務の全般を行う。また、様式等の送付を求められた場合には、発送の手続きを行う。
- (5) その他
上記以外に実務上生じた業務等は適宜本市と協議の上定める。

5 処理予定件数

- (1) 新規・変更等、更新申請件数（想定件数のため件数は毎年変動します）
 - ア 新規事務処理件数 約 6,000 件
 - イ 変更事務処理件数 約 5,000 件
 - ウ 更新事務処理件数 約 31,000 件
 - エ 再交付申請件数 約 300 件
 - オ 返納申請件数 約 900 件
- (2) 登録者証事務処理件数 約 900 件
- (3) 指定医事務処理件数 約 850 件、指定医療機関事務処理件数 約 3,200 件
※指定医療機関関係事務については、令和 8 年度一斉更新時期にあたるため、9 月～12 月は約 400 件～1,000 件、9 月～12 月の間で約 2,000 件の更新申請処理を行う。
- (4) 郵便受付件数（ア～オの郵便受付以外）（特定医療費請求書等）
約 5,000 件
- (5) コールセンター対応件数 約 30,000 件

6 勤務時間及び勤務を要しない日

(1) 就業時間

1 日の就業時間は、原則午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、委託者の許可があればこの限りではない。この間に労働基準法に沿った休憩時間を取得すること。

コールセンターの受付時間は、午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分までとし、この間は休憩時間においても、電話機（4 台）すべてで問合せ対応ができる体制とすること。また、交通機関の遅延、業務従事者の休暇等、突発的な事態においても、コールセンター業務に支障をきたさないようにすること。

上記業務時間以外の従事が必要な場合は委託者と協議すること。

(2) 業務を要しない日

- ア 土曜日及び日曜日
- イ 国民の祝日に関する法律等の法律で規定する休日
- ウ 年末年始（12 月 29 日～31 日、1 月 1 日～3 日）

7 貸与物品及び什器

次の機器等は、委託者が用意するが、文房具等は自ら用意すること。また、受託者は、業務効率の向上に必要な機器等（コール対応用ヘッドセット、携帯電話等）を自社の管理のうえで導入してもよい。その際は、事前に委託者の許可を得ること。

- (1) 患者等連絡用の電話機 合計 4 台

- (2) 難病システム用端末 合計 17 台（外部ネットワーク接続不可）
- (3) 難病システム用プリンタ 合計 2 台（トナー、用紙を含む）
- (4) 作業用机・椅子 適当数
- (5) 個人ロッカー（貴重品用）

なお、受託者が故意又は過失によりこれら機器等を損傷した場合は、受託者の責任において速やかに修理等を行うこと。または、委託者が修理等に必要な費用を請求するものとする。

電話の台数に不足があった場合には、委託者に相談すること。

8 受託者の責務

受託者は本業務を遂行するに当たり、委託者と十分なコミュニケーションを図り、次の事項に留意して受託業務が円滑に処理できるよう万全を期すこと。

(1) 総括責任者等の配置

受託者は、適切に業務を遂行するにあたり、総括責任者及び管理者を常駐させることとし、名簿をあらかじめ委託者に届け出るものとする。なお、総括責任者又は管理者が不在の際には、それぞれの役割を担える代替りの者を配置すること。

ア 総括責任者

業務の総括的な責任者として現状を把握し、本仕様書に掲げる業務の目的に基づいて業務全体を適切に運営する。

- (ア) 業務の実施に係る計画等の立案
- (イ) 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
- (ウ) 体制のマネジメント
- (エ) 日報、月報等の実績管理及び不適切な事務処理や事故への報告
- (オ) 安全衛生管理
- (カ) 苦情対応やトラブル発生時における管理者からの引継ぎとその対応
- (キ) 完了報告や引継ぎ対応

イ 管理者

各業務の管理者として総括責任者からの指示を受け、業務従事者の指揮、監督を行う。少なくとも新規・変更業務、更新業務（事務処理）、臨床調査個人票の審査業務（看護職審査）、コールセンター業務で各 1 人配置すること。

- (ア) 所管する業務のマネジメント
- (イ) 総括責任者への進捗報告
- (ウ) 苦情対応やトラブル発生時における業務従事者からの引継ぎとその対応

- (エ) 業務未完了時や繁忙期等における業務従事者への支援
- (オ) 担当業務に係る法令等の改正及び業務改善時におけるマニュアル、業務フロー及びFAQ等の更新
- (カ) 所管業務に係る業務従事者への研修、指導

(2) 業務の適正化等

- ア 受託者は、業務を行うに当たり不明な箇所を発見したときは、総括責任者を通じて委託者に確認をとること。
- イ 受託者は、業務開始日及び繁忙期においても、業務に支障なく円滑に行えるよう、人員の確保に加え、事前に適切な教育をすること。
- ウ 受託者は、処理期限及び業務計画を遵守すること。遅延や事務処理ミスが生じた時点で委託者に報告するとともに、受託者の責任において速やかに挽回すること。
- エ 受託者は、積極的に業務の改善を図ること。

(3) 業務従事者名簿の提出

受託者は、業務従事者名簿をあらかじめ提出するとともに、名札を準備し、従事者に着用させること。

(4) 書類の整理保管

受託者は、業務において個人情報記載された申請書等の用紙を紛失することのないよう整理・保管・管理し、委託者へ速やかに引き渡せる状態を保つこと。

(5) 執務環境の維持

受託者は、使用機器及び受託業務に係る環境を常に良好な状態に保つよう努めること。休憩時の食事は、履行場所が置かれる施設内の指定の場所を利用することができる。

(6) 新規・変更、更新業務とコールセンター業務の連携について

新規・変更、更新業務とコールセンター業務の間で進捗状況等について情報の共有化を図り、双方の円滑な運営に努めること。

(7) コールセンター業務の品質確保について

問合せ等の応答にあたっては、正確に内容を把握するとともに、可能な限り受託者で対応を完結させること。

(8) 従事者への研修

受託者は、本業務の実施にあたり、業務従事者に対して、業務開始までに必要な研修を行うこと。なお、システム操作等のマニュアルについては、契約締結後に委託者から提供する。また、研修の実施にあたっては、次のア～キを満たす研修計画を策定し、事前に委託者の承認を得ること。

各業務については、委託者が受託者（総括責任者及び管理者）へ研修を実

施する。研修の実施日は、双方の協議の上決定する。

ア 特定医療費（指定難病）助成制度の基礎を十分に理解させること。

イ 各担当の業務内容と作業の流れを身につけること。

ウ ロールプレイングやスキルアップなどにより、適切な対応ができるよう研修を実施すること。

エ 難病システムを利用するため、一般的な電算システムの操作や Windows の基本的な知識を備え、正確かつ迅速に業務遂行できるよう研修等を実施すること。

オ 業務の趣旨と業務内容を十分に理解させること。特に公的医療保険に関する知識は重要になるため、十分理解させること。

カ 市民対応及びビジネスマナーの基本を身につけさせること。

キ 履行場所の施設管理者が定めるルール（入出館、資源の分別等）を遵守させること。

(9) 法改正等への対応について

法律の改正や国からの通知等により、オンライン化への対応等により、処理の手順や様式を変更する必要がある場合については、委託者の指示に従い、対応すること。

9 事務手順書の作成及び提示

受託者は、委託者が提供する業務内容を示す資料や研修内容を基に作業手順書を作成し、受託者へ提示する。また、より効率的な業務につながるように適宜更新に努めること。

10 業務計画書と業務報告書の提出

(1) 業務計画書

受託者は、委託者が提供する業務内容を示す資料や研修を通じて、業務の内容を把握し、業務を遂行するにあたり必要となる対応手段や実施時期などを検討し、少なくとも次の内容を含んだ計画書を作成する。なお、計画書は業務開始日までに委託者の承認を得るものとし、計画に変更が生じた場合も委託者の承認を得ることとする。

ア 年間業務計画

業務量の推移（想定）に応じた執行体制の計画を作成する。各月単位に想定する業務、想定件数及び従事者の配置数等を踏まえること。

イ 月間業務計画書

各月の業務の流れ及び業務量の変化に応じた執行体制の計画を作成する。日又は週単位に想定する業務の実施計画、想定件数及び従事者の

配置数等を踏まえること。

(2) 業務報告書

報告書は少なくとも次のア～エを含む内容とする。また、受託者は委託者の定める期間において定期的な進捗報告を行うこと。なお、委託契約期間全体の報告については、委託期間終了日までに業務内容に応じた結果をまとめて報告すること。

ア 新規・変更、更新事務業務

従事者数（人員配置）、各申請書受理数、各申請処理件数内訳、不備照会内訳及び不認定関係照会件数（医師照会件数及び本人照会件数）

イ コールセンター業務

日ごとの受電件数及び受電内容

ウ 登録者証業務

従事者数（人員配置）、登録者証申請受理数、登録者証申請処理件数内訳、不備照会内訳及び不認定関係照会件数（医師照会件数及び本人照会件数）

エ 指定医・指定医療機関関係業務

従事者数（人員配置）、指定医・指定医申請受理数、指定医・指定医療機関申請処理件数内訳、不備照会件数内訳及び件数

11 契約期間満了時等の取扱い

契約の履行期間の満了又は契約書に基づく契約の解除にあたり、受託者が行うべき委託業務の引継ぎは、次のとおりとする。

(1) 貸与物品の返還

受託者は、委託者から貸与された機器等及び資料等について、遅延なく、契約期間満了日又は契約解除日までに返還しなければならない。

(2) 引継書の作成

受託者は、次の項目を含む引継書を作成し、受託終了までに委託者に引き渡すものとする。

ア 処理が完結した申請書類等の保管状況

イ 仕掛かり状態又は将来何らかの処理が必要となる申請書類等の進捗状況の詳細が分かるもの

ウ その他注意が必要となる事項又は委託者が指示する事項

(3) 引継方法

受託者は、委託者に対して引継書をもとに、契約期間満了日又は契約解除日までに引継ぎを行うこと。また、受託者は、委託者からの依頼に応じて、次期受託者への引継ぎにも対応すること。

12 緊急時の対応

受託者は、緊急連絡体制を確立し、震災等の非常事態に備えること。

13 私物の管理

本委託業務の従事者の私物等の保管については、受託者が定めることとし、盗難等の被害があった場合でも、委託者は責任を負わないものとする。