

指定難病医療費助成窓口等業務仕様書

第1. 業務の概要

1. 業務内容

- (1) 名 称 指定難病医療費助成窓口業務委託
- (2) 委託業務内容
指定難病医療費助成関係の受付、申請に係る相談、事務処理等の業務

2. 目的

奈良県から委託をされている指定難病医療費助成業務について、外部委託を活用することにより、職員負担を軽減することかつ新興感染症等の発生時に安定した受付業務を行い地域のニーズに適切に対応する。

第2. 業務委託実施の要件

1. 委託期間

本業務委託の委託期間は、令和4年6月1日から令和7年9月30日までとする。

2. 委託場所

- ・奈良市保健所 奈良県奈良市三条本町13番1号
なお、上記委託場所は、変更となる可能性がある。その場合も適宜対応すること。

3. 業務時間

(1) 概要

- ・庁舎管理上の観点から、当市職員の勤務時間に準拠すること。
- ・業務処理に際して、当市職員の勤務時間内での対応が困難な場合、委託事業者は当市職員と協議の上、適宜時間外勤務などにより対応を行うこと。
- ・受付時間は、8：30から17：15まで、昼休憩（12：00から13：00まで）の受付及び電話対応については、従事者の休憩時間をシフトするなど適宜調整により受付できるよう対応すること。
- ・緊急時の対応については、当市職員と協議のうえ決定する。

(2) 各担当係職員の勤務時間

- ・8：30～17：15 なお休憩時間は、12：00～13：00
- ・日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始の休日（12月29日から1月3日まで）については、原則として週休日及び休日として担当係職員は勤務しない。
- ・上記の勤務時間については、変更となる可能性があるので留意すること。

第3. リスクマネジメント

1. 委託業務履行に関するリスク

委託業務の適正な履行が困難な状況が発生した場合に、これを本仕様書においては「リスク」として整理する。

委託事業者はこれの事前把握、未然防止策の検討、発生時の対応、事後対応を適正に行い、当市に対する損失の回避及び低減を図ること。

現状リスクとして想定する内容は、概ね以下のとおりである。

- ① 利用システム（業務処理に必要な情報処理システム）の障害発生
- ② 品質低下（人材払底、業務従事者の資質欠如などによる納期遅延、誤処理発生など）
- ③ 内部統制の欠如（セキュリティ事故、不正処理、重大な誤処理、人為的な事故、不適切な苦情処理、統括責任者の資質欠如など）
- ④ 想定外の業務量（想定外の処理件数、想定外の処理時間、新規業務追加など）
- ⑤ 業務引継（契約締結時、契約解除時、契約終了時）

上記以外に、委託業務において生じる苦情等のトラブルについて具体的な対応方針を定めておくほか、大規模災害等の緊急時における業務継続計画の策定に努めること。

2. リスク対応の方針

以下のとおりである。本仕様書に別途記載ある場合はそれによる。

(1) 利用システムの障害発生

- ・ 障害発生の状況を踏まえ、当市と協議の上、必要な措置を講じること。
- ・ なおシステム障害を感知しながら当市に報告を遅滞したため、誤処理等を誘発させた場合は委託事業者においてリスク負担すること。

(2) 品質低下

- ・ 当市の対応不備に起因する場合を除き、委託事業者においてリスク負担すること。
- ・ なお委託事業者は委託業務の品質確保及び向上を図るために、下記必須項目に併せ独自の到達目標を委託業務開始前までに到達目標指針として、作成の上、提出すること。
- ・ 到達目標指針について当市の承認後、委託事業者はこの内容をもとに適切に品質管理を行うこと。
- ・ 到達目標指針については、項目毎に定量化すること。具体的に以下については、必須項目として定めること。項目毎の詳細要件(例：何を誤謬とするか)については、予め当市の指示のもと、整理することを想定する。
 - 誤謬発生率 3%を上限として具体的に設定すること。
 - 納期遵守率 100% (各種報告書及び各業務項目)
 - 統括責任者の常駐率 原則100% (病気休暇等やむを得ない事由は除く。)
- ・ 当市は、到達目標指針に達しない状況を確認した場合は、委託事業者に対して改善要求を行う。委託事業者はこれに対して、改善報告書を提出すること。

(3) 内部統制の欠如

- ・ 委託事業者の責任においてリスク負担すること。被害発生時においてもこれを最小限とするための事後対応一切まで行うこと。
- ・ 業務従事者の個別事情に起因する場合でも、例外ではない。

(4) 想定外の業務量

本仕様書に記載の委託業務は、委託事業者の負担で対応しなければならない。なお、本仕様書内容との乖離がある場合、記載がない場合の取扱については、以下のとおり。

- ・ 想定外の処理件数、処理時間に関しては、原則として委託事業者がリスク負担すること。
- ・ 新規業務追加に関しては、当市と協議の上、対応を決定する。

(5) 業務引継

「第8. 引継」に基づき、委託事業者でリスク負担すること。

(6) その他

上記以外に委託業務開始の段階で想定できなかったリスクを把握した場合は、以下により対応を行うこと。

- ・ 内容如何に関わらず委託事業者は当市と協議の上、その内容に関する共通認識を保有するとともに、リスク負担の考え方について整理すること。
- ・ なお追加人員が発生しないなど委託業務実施計画に影響がないような軽微なものについては、委託事業者においてリスク負担すること。

3. 未然防止策

委託事業者は、これまでの同種業務の受託の実績、本仕様書の内容及び当市との協議の過程で想定できるリスクを具体化し、以下の観点で整理したリスクマネジメント報告書を当市に対して提出すること。

(1) 委託業務に関するリスクマネジメント

- ・ 「1. 委託業務履行に関するリスク」に定めるリスク及びその他委託事業者で想定できるリスクを把握すること。その際できるだけ具体的な場面を想定すること。
- ・ これらのリスクに関する未然防止策及び発生時の損害の最小限化を踏まえた事後対策を整理すること。

(2) 委託事業者内部におけるリスクマネジメント

- ・ 委託事業者は委託業務を履行するに際して、事業者内部のリスク管理体制を整備すること。
- ・ リスク管理体制の内容は、委託事業者内における委託業務支援体制、セキュリティ体制、内部監査体制とする。
- ・ リスク管理体制については、定期的に委託業務の履行状況を踏まえ見直すこと。

4. リスク発生時の対応及び事後対応

- ・ 委託事業者は、リスク発生時あるいは発生する可能性が高いと判断した場合は、リスクマネジメント報告書に記載があるかどうか、予見可能であったかどうかに関わらず、速やかに当市に対しその内容、原因及び処理方針について報告の上、対応協議を行うこと。
- ・ 処理方針に関し当市の了承を得た場合、委託事業者は速やかにその方針に従い、必要な対応を行うこと。
- ・ 対応の過程において、委託事業者は、その進捗状況に関し当市の求めに応じて逐次報告すること。
- ・ 対応完了後、委託事業者は遅滞なくリスク対応に関する評価分析を行い、当市に対して評価分析結果を報告すること。報告後は、再発防止策を検討の上、当市に対して、その内容を提示する

こと。

- ・委託業者が本業務委託と同種同様の業務を受託している場合は、それらの業務において発生したリスクについても、その内容を報告すること。

第4. 委託業務の概要

委託業務の概要については、別添1の「委託業務フロー表」に記載のとおりである。委託事業者はその他以下に留意の上、委託業務を履行する必要がある。

1. 基本的な考え方

- ・委託事業者は委託業務に関し、形式審査、補正を含めた対応を完結させた上で、適切に業務を引き渡すこと。
- ・委託業務履行に際しては、遵守法令等を遵守すること。
- ・業務処理は、迅速かつ丁寧に対応すること。これを実現するために、個別業務単位に「タイムマネジメント」の徹底による業務従事者毎の就業管理を行うとともに、原則として委託事業者内で「ダブルチェック」を行い、誤謬を抑止すること。
- ・委託業務には年次業務、日次業務などが混在しており、繁閑調整に適切に対応すること。業務の繁忙期を把握し、適切に対応できるようにすること。
- ・個々の委託業務の中で当市の事情により、委託開始時期又は委託期間内に対応しない場合がある。
- ・利用システムの仕様変更により、業務処理方法が変更になる場合があり、これに対応すること。
- ・委託業務の処理にあたり疑義等が生じた場合は、委託事業者の依頼に基づき当市職員が必要な支援を行う。
- ・業務処理状況については、当市職員がセキュリティ対策の観点で具体的に状況確認する場合がある。
- ・ファイリングに関しては、文書管理、監査の観点から適正に保管すること。当市職員が具体的な保管状況を確認する場合がある。

2. 委託業務の内容

業務内容は以下のとおりである。なお、詳細の手順については、遵守法令等、運用方針、各種利用システムの仕様及び当市のセキュリティポリシーに抵触しない限りにおいて、委託事業者は適宜見直すことができる。

指定難病医療費助成等受付等業務

- (1) 医療費助成に関する申請関係業務
- (2) データ入力関係業務
- (3) 情報照会業務
- (4) 進達関係業務
- (5) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(5)の個別業務の内容については、別添1「委託業務フロー表」を参照のこと。

(6) 電話相談業務

- ・委託事業者は、指定難病医療費助成等業務の質問に関する対応を行う。
- ・電話相談では、奈良県公式ホームページに掲載された申請様式や、受付台帳での登録情報を確認して受電対応を行うことを想定する。
- ・電話相談対応の対象範囲は、(1)～(5)に関する業務の範囲とする。
- ・上記内容に関しては、原則受託事業者で対応を完結する。なお、やむを得ず完結できない場合

- は、架電者へのサービス向上及びリスクマネジメントの観点で、担当係職員に引き継ぐこと。
- ・委託事業者は、円滑な電話相談実施のために受電内容を記録する受電記録票、受電対応マニュアル、FAQなどを作成するとともに、日々の受電状況について統計処理を行うこと。
 - ・作成した受電記録票については、とりまとめの上、毎日（必要に応じ即時に）担当係職員に提出すること。受電記録票は、月毎に所定ファイルにファイリングし、書架に保管すること。
 - ・受電件数については、委託業務実績報告書で報告すること。
 - ・受電時間に関しては、ホームページに掲載している情報や添付書類の確認等についての確認も多く、受電記録票の記載も含めた対応を想定している。

(7) その他の業務

- ・委託事業者は、①～⑤の業務についても対応を行うこと。

① 申請書類の記載の個人番号の確認

個人番号は基本的に確認のみを想定しているが、業務処理の過程で、個人番号を使用した情報入手等の必要が生じた場合は、当市職員に報告すること。

② 委託業務に関する郵便、FAX、などの仕分け、整理

③ 委託業務に関する書類整理及び廃棄

④ 保健師面接対象者「第12. その他」から申請があった場合、担当保健師に面接相談の引継

⑤ 申請者向けのお知らせなどの作成

(8) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添1「委託業務フロー表」の主な表現については、以下のとおり解釈すること。

① 指定難病

難病とは、「発病の機序が明らかでなく」「治療法が確立していない」「希少難病であること」「長期の療養を必要とするもの」とされている。その中で、医療費助成の対象となるのは、「患者数が日本において一定の人数に達しないこと(人口の0.1%以下であること)」「客観的な診断基準またはそれに準ずるものが確立しているもの」として、国が指定難病として指定している。

② 1件あたり作業時間(分)

- ・業務処理を行うために一般的に必要とする時間であり、主なものを計上している。
- ・積算は現行の担当係職員対応の実績をもとに、民間委託後の作業プロセス毎に、概ね1件1回あたりの時間を示している。
- ・いずれの時間も、補正対応が一般的な業務については、補正対応に係る時間を含め、1件ごとの作業時間にばらつきがあるものについては、概ね平均した作業時間を示している。

③ 年間件数又は回数

直近年度の実績からの推計値である。制度改正に伴う届出の増加など、想定されない件数の増加が発生する可能性がある。

④ 申請書類の確認

住民から提出される書類等について、記載事項や必要な添付書類の確認、進達準備、進達後のデータ確認、これに付随する補正対応を想定している。

3. 予定数量

別添1「委託業務フロー表」を参照のこと。(奈良市の業務集計を行っていないため、奈良県の数値を参考にあげている。奈良市の数値については、奈良県の数値の半数を想定してください。) なお、委託業務の対象となる各業務処理の代表的な処理件数については以下のとおり。

(1) 指定難病医療費助成申請件数 (令和2年度)

	令和元年度	令和2年度
新規申請	601件	466件
内容変更他	1,706件	817件
更新申請	3,015件	0件
償還払い	279件	214件

4. 業務処理のイメージ

業務処理のイメージとして、申請に関する基本的業務を以下のとおり提示するので、参考とすること。

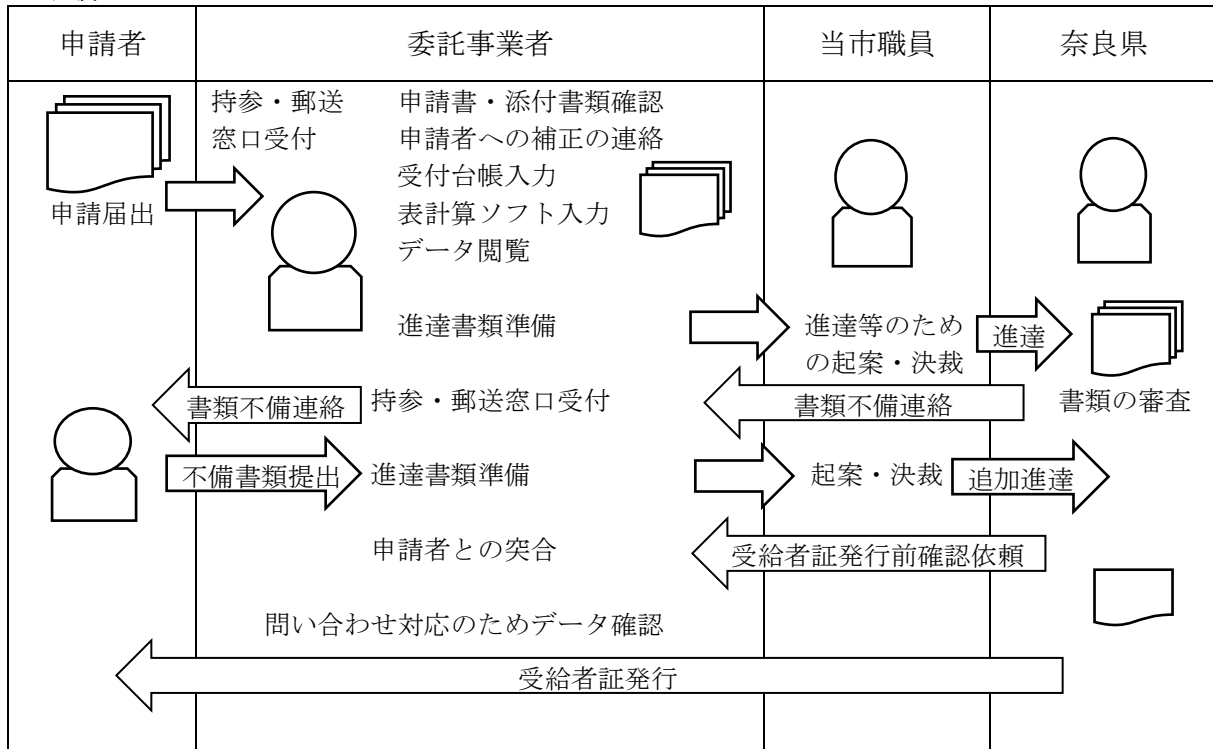
業務従事者は、申請書類について、記載事項の確認、必要な添付書類(住民票等)の有無、確認及び各種システムへの必要項目の入力等を行う。

内容に問題ない場合は、業務従事者は形式審査を完了した書類の受理を行い、本市職員の受理決裁終了後、各業務の締め切り日までに本市職員が県庁へ進達する。それまでの間は必要に応じ、書類を所定の場所で保管する。

また、添付書類の未提出、書類の記載漏れ又は誤り、添付書類の内容と書類記載内容との不整合、その他疑義がある場合など不備事項がある場合は、業務従事者は申請者へ不備事項の説明を行う。不備書類はいったん申請者に返却し、不備書類の補正完了を確認した段階で受理を行う。

参考に、一般的な事務処理イメージを提示する。

事務処理イメージ



5. 遵守法令等

関係法令の中で、主な法律、政省令、条例、規則、要綱、通知について以下に例示する。

指定難病医療費助成等受付等業務関係

難病の患者に対する医療等に関する法律
難病の患者に対する医療等に関する法律施行令
難病の患者に対する医療等に関する法律施行規則
難病の患者に対する医療等の総合的な推進を図るための基本的な方針
難病の患者に対する医療等に関する法律施行令等の一部改正に伴う、寡婦（夫）控除のみなし適用に関する事務取扱について（通知）
難病特別対策推進事業実施要綱
介護保険法
障害者総合支援法

（7）共通関係法令

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（個人情報保護委員会）
奈良市個人情報保護条例
（上記業務にかかる）特定個人情報等に関する事務取扱要領
奈良市庁舎管理規則

6. 委託業務に関連して担当係職員対応となる業務

担当係職員は、公権力や裁量権の行使又は事務処理上で判断を伴う業務について、引き続き対応を行うほか、各種利用システムの運用保守、事務処理の中で公文書作成に伴う起案・決裁など当市の意思決定に関する業務について、対応を行う。

委託業務についても、委託事業者から業務の引き渡しを受けた後、審査等を始めとして、必要な対応を行う。

第5. 利用システム

1. 基本的な考え方

委託業務の履行に際しては、システムの利用が必須である。委託事業者は、次項2、利用システムの概要を確認の上、適正に利用すること。なお業務従事者に利用させるためには、別途記載の「第8. 引継」記載の業務従事者研修を受講しており、かつ、当市職員の承認することを条件とする。

2. 利用システムの概要

指定難病医療費助成受付等業務の履行に必要な利用システムの概要を以下に示す。

項目	概要	操作内容
受付台帳 (表計算ソフト)	指定難病申請情報等を管理し、申請者からの問い合わせ、受給者証発行日等の確認を行う。 小児慢性特定疾病等システムと照合する必要があるため、入力管理を行う。	入力、閲覧
小児慢性特定疾病等システム	奈良県と受給者証登録情報の連携（データチェック） 受給者証データの確認、指定医療機関、指定医等のデータ閲覧に使用する。	入力、閲覧
保健所事務処理システム	小児慢性特定疾病等システムが、奈良県とのデータとのタイムラグが生じるため別途受給者のデータの管理を行っているシステム 受給者証データの確認、閲覧に使用する。	入力、閲覧
償還台帳入力及び償還シート入力表(表計算入力ソフト)	申請情報（治療費、点数、月額限度額、高額療養費等）を管理し、計算シートを活用した償還額計算により、助成対象となる治療費の確認を行う。出力したものは、起案、進達の資料とする。	入力、出力、閲覧

今後仕様の追加や変更の可能性がある。

3. システムの利用

(1) 利用端末仕様

委託事業者に対しては、業務処理に必要な機能を持つ端末を利用して業務を行う。この端末は、委託業務に必要なシステムなどの業務処理機能以外にワープロ、表計算など業務に必要なアプリケーションソフトを有し、ウイルス対策ソフトの設定などセキュリティ対策を施したものである。但し、業務端末台数に限りがあることから、当市職員も利用することもある。

(2) 操作研修実施・操作疑義確認

- ・業務従事者は、委託業務開始前に利用システムの操作研修を受講すること。
- ・委託業務開始後は、原則として当市職員からの操作研修は実施しない。従って中途採用の従事者には、委託事業者が責任を持って操作研修を行うこと。
- ・なおシステム改修などに起因してシステムの操作方法が変更する場合は、予め委託事業者に対し変更内容を連絡する。操作研修を実施する場合は、委託事業者を代表して1名から複数名が受講し、未受講者へ操作方法を伝える。
- ・委託業務開始後に各種利用システムの操作確認を希望する場合は、原則として統括責任者が、当市職員に対し、又は当市職員に承諾を受けた上で各種利用システム委託事業者に対し、確認することができる。また上記操作確認の結果のその操作方法が業務処理に著しく影響を及ぼす場合は、当市と協議の上、対応方法を変更することも想定する。

(3) リスク対策

各種システム利用時の影響として想定する主なものは以下のとおりである。委託事業者はこれらに対して可能な限り必要な対応を行い、リスク回避を図ること。

① システム改修

システムを改修する場合は、操作方法の変更、改修箇所の不具合などが想定される。業務従事者は操作研修などにより習熟の上、業務処理に影響がないよう対応を行うこと。

② システム不具合

システムバグなどの不具合が発生した場合は、表示誤りなど業務処理に影響を及ぼす可能性が想定される。統括責任者は、確認次第速やかに当市職員にその旨連絡するとともに、業務処理への影響評価を行うこと。

③ システム障害

システム障害が発生した場合は、システム停止などの不具合により影響範囲が大きいため、当市と協議の上、状況により紙処理などの代替措置を講じること。

④ 制度改正

各医療費助成とも対象指定疾患の増加などの改正があり、その都度操作内容が変更になる場合があり委託事業者は必要な体制を整備すること。

(4) その他

- ・委託事業者は、利用システムの改修を要望することができる。
- ・利用システムは、制度改正等により新システムへの移行も想定されるので、新システムへの移行があった場合は、業務従事者にも遅延なく対応すること。

第6. 委託業務処理体制

委託事業者は業務を円滑に履行するために、以下のとおり業務処理体制を整備すること。

(1) 統括責任者

委託事業者は、委託業務を管理する統括責任者を1名配置すること。

統括責任者は、交替しないことを原則とするが、委託業務に支障がない範囲で当市に協議を申し出ることができる。

ただし、委託事業者は、品質低下などの状況が改善されず本業務委託の円滑な履行が困難と判断した場合は、統括責任者の交替を含めた必要な措置を取ること。交替する場合は、その翌日から後任者を配置すること。また、統括責任者が必要な資質を有していないと判断した場合は、必要な措置を取よう求める場合がある。その場合、委託事業者はその趣旨に沿った対応を取るとともに、改善報告書を提出すること。

統括責任者は、委託場所に原則常駐し、委託業務の工程管理、品質管理、労務管理、安全管理などを行うほか、業務処理体制の企画・事務改善の提案を行う。

統括責任者の具体的業務は、以下のとおり。

- ・委託業務全般及び個別業務の進捗に関する管理、進捗状況の報告
- ・担当係職員との各種調整
- ・担当係職員への引渡業務の確認、精査
- ・業務従事者への統制、指導、教育及び業務指示
- ・業務従事者の勤怠管理、時間外勤務指示、出張承認、配置計画作成、人事評価

- ・各種苦情などトラブルへの対応
- ・各種資料作成

資質については、官公庁など大規模組織における委託業務におけるマネジメント経験を有し、工程管理、改善提案を想定した企画力、各担当係職員との調整を想定した調整能力、業務従事者への統制指導を想定した管理監督能力を有し、具体的な場面での確かな状況判断ができる者を配置すること。また個人情報保護関係法令及び情報セキュリティに関し、識見を有していること。

また、委託業務の内容に関して習熟に努めることに併せ、事務処理能力、状況変化に対する柔軟性、指導力を有する者が望ましい。

(2) 業務従事者

- ・統括責任者の指示のもと業務処理を行う。
- ・委託事業者は必要人数を配置すること。
- ・委託業務の品質確保のため、継続して従事できる者を配置することが望ましい。さらに待遇面の充実を図る観点においても、委託業務の内容・性質を踏まえて支給すること。

(3) 統括責任者不在時の対応

委託事業者は、統括責任者が諸般の事情により3営業日以上不在となる場合は、業務に支障が生じないように、統括責任者と同等の資質を有する代理者を別途配置すること。

また統括責任者が一時不在の場合において、それを理由に委託業務の履行に支障が生じることがあってはならない。

第7. 業務内容の調整

本業務委託については、遵守法令等の制約下において、円滑かつ適正な履行を確保するため、当市と委託事業者は、委託業務履行に関する協議を行う必要がある。また委託業務に関する当市からの指図を行う必要もあるが、指図については、原則として統括責任者に対して行う。

1. 連絡体制

- ・当市は、委託事業者に対して、委託業務開始前に委託業務を統括する統括監督者と、業務を統括する直接監督責任者を示した連絡体制図を書面にて提示する。
- ・連絡体制の変更があった場合は、委託事業者に速やかに報告する。
- ・委託業務に関する指図は、基本的には定例会の場を活用して統括責任者に対して行うが、緊急を要する時は、随時口頭若しくは書面により指図することができる。
- ・その他詳細は、当市及び委託事業者双方の協議の上、決定すること。

2. 各種定例会の開催

- ・当市と委託事業者は、以下のとおり定例会を開催し、委託業務の進捗に関する協議を行うこと。また、定例会以外にも業務処理上必要が生じた場合は、随時協議を行うことができる。さらに協議内容は、固定化するものでなく、委託業務に関するあらゆることを自由に協議できる。
- ・定例会の類型は(1)～(4)に掲げるとおりであるが、詳細は当市と協議の上、決定することを想定している。
- ・委託業務開始前は、必要に応じて協議を実施すること。
- ・委託事業者は、原則として定例会の場で書面により各種業務報告を行うこと。当市はその内容について確認を行い、疑義について口頭確認する。改善が必要な場合、委託事業者は速やかに対応する

こと。

- ・各種定例会の出席者については（１）～（４）に掲げるとおりであるが、出席者の判断で、必要に応じて関係者を同席させることができる。
- ・日次及び週次ミーティングは各委託場所を単位として行うが、月次ミーティングは、組織体制全体を単位として行う。

（１）日次ミーティング

必要に応じて、下記のとおり日次ミーティングを開催する。

項目	出席者	内 容	提出物
奈良市	直接監督責任者	業務日報を確認の上、指図、疑義確認、各種連絡等を行う。	
委託事業者	統括責任者	委託業務の進捗状況、懸案事項、業務処理上の疑義等を報告する。	業務日報

※ 業務日報については日々の業務の進捗状況がわかるよう、受付件数、処理件数、受電件数、未処理等について毎日口頭及び書面等で報告を行うこと。

（２）週次ミーティング

原則として、下記のとおり週１回の週次ミーティングを開催する。

項目	出席者	内 容	提出物
奈良市	直接監督責任者	週次報告書を確認の上、疑義確認、進捗評価、各種連絡等を行う。また課題管理を行う。	
委託事業者	統括責任者	スケジュール、作業報告、週ごとの個々の委託業務毎の処理件数(差し戻し、疑義、誤処理件数も含む。)などの各種実績報告、業務処理に関する諸課題、その他必要事項を必要に応じて書面等で報告する。	週次報告書

（３）月次ミーティング

原則として、月１回の月次ミーティングを開催する。

委託事業者は、月次ミーティング終了後、議事録を作成し、提出する。

項目	出席者	内 容	提出物
奈良市	総括監督者 (又は、当該職の代理者) 直接監督責任者	業務内容課題確認及び統一的指示、各種連絡調整を行う。	
委託事業者	統括責任者 営業責任者	月次委託業務実施計画書及び委託業務実績報告書等に基づく報告、業務改善提案、当市から依頼を受けた追加業務の報告等を行う。	委託業務実施計画書及び委託業務実績報告書等

（４）緊急指図

緊急を要する場合、その他必要に応じて、業務調整のために随時指図を行う。

項目	出席者	内 容	提出物
----	-----	-----	-----

奈良市	直接監督責任者	統括責任者に対し、必要な指図、各種連絡等を行う。	
委託事業者	統括責任者	指図に関する疑義確認を行う。	

3. その他

(1) 個別対応調整

- ・委託事業者による医療費助成等受付等の業務完了後、引き継ぎされた業務処理に不備がある場合は、差し戻し理由を付して統括責任者に差し戻しを行う。
- ・この場合、差し戻し理由に疑義があるときは、統括責任者は当該差し戻し職員に対して疑義を確認すること。
- ・その他の個別対応に関しては、各担当係と委託事業者は対応方法について協議の上、決定すること。

(2) 業務改善

- ・委託事業者は、円滑に業務処理できない事情を認めた場合、当市に対して業務改善提案書を書面で提出し、当市と委託事業者は対応方法について協議を行う。

(3) 業務監査

必要に応じて業務監査を実施すること。監査方法など詳細については、別途協議する。

第8. 引継

1. 基本的な考え方

委託事業者は、委託業務開始前までに委託業務を円滑に行うための必要な対応について、委託事業者の負担で準備対応業務として行うこと。これについては、必要に応じ当市からの支援、引継を想定している。

また委託事業者は委託期間終了後（契約解除後も含む。）、別の次期委託事業者若しくはそれに相当する者が委託対象となる業務を引き継ぐこととなった場合、継続して対応できるよう、委託期間内において委託事業者の負担において必要な引継を行うこと。

さらに契約解除などの事由で委託業務の想定外終了の結果、業務遅延など当市に不利益が生じる場合は、委託事業者は契約終了時期如何に関わらず、当市の指示に基づき委託業務を全て完了させた上で、当市が指示する者に対して委託業務を引き継ぐこと。

2. 準備対応業務

(1) 準備対応業務

委託業務の基本情報及び委託業務内容の説明を事前に説明する必要がある。契約締結後速やかに行う必要があるため、委託事業者はこれに対応すること。なお利用システムの操作については、「第5. 利用システム」を参照こと。

利用システムの操作及び「事務処理手順」の理解のために、各担当係は、委託事業者から依頼があれば、統括責任者を始めとする委託業務に従事する予定者の準備対応業務のために、奈良市保

健所の施設（利用時間など施設利用に関しては、各担当係職員の管理の下での対応。利用期間については、別途協議予定）を提供することができる。

（２）準備対応業務の概要

- ・委託事業者は、準備対応業務として、本仕様書に定めるもののほか、以下の業務を行うこと。
- ・準備対応業務の手順などの詳細については、委託事業者において定めること。

- ① 業務従事者確保
- ② 業務従事者研修（個人情報管理等、セキュリティに関するものを必ず含めること。）
- ③ 委託業務に関するOJT
- ④ マニュアル作成
- ⑤ 準備対応スケジュールの作成
- ⑥ 業務処理体制の整備
- ⑦ その他委託業務開始に際して必要な業務

（３）委託業務に関するOJT

- ・業務内容を習熟し、委託業務の開始を円滑に行うために、統括責任者及び業務従事者については、委託業務開始前に業務処理のOJTを行うこと。
- ・具体的なOJTの内容、時期は当市との協議の上で決定するが、当市からの「事務処理手順」の説明を終了したのから段階的に進めることを想定している。委託業務開始の段階では全てのOJTを完了できるように配慮すること。

3. 委託期間終了時の引継業務

委託事業者は委託期間終了後（契約終了、解除）、次期委託事業者若しくはそれに相当する者が委託対象となる業務を継続して対応できるよう、委託期間内に必要な引継を行うこと。雇用確保の観点で、業務従事者に関し、次期委託事業者との間で就業継続に向けた配慮を行うことが望ましい。

引継項目に関しては以下のとおりであるが、具体的な引継の時期及び内容については、次期委託事業者などの依頼に応じたものとする。

- （１） 業務処理に必要な制度運用（遵守法令等、運用方針等）
- （２） 利用システムの操作方法
- （３） 事務処理マニュアル及び蓄積されたFAQ
- （４） 委託業務実務（業務従事者からのOJTを必須とする。）

なお提供した資料一切については、別途指定する日までに返却すること。

4. 報告

- ・委託事業者は、引継業務の履行状況について、随時報告すること。
- ・引継業務終了後は、次期委託事業者等の確認書を添付の上、引継が完了した旨を報告し、当市の承認を得ること。

第9. マニュアル

マニュアルについては、業務従事者が個別業務に対応できるための業務処理に関するマニュアル（以下「事務処理マニュアル」という。）、各種利用システム障害発生時の対応に関するマニュアル、セキュリティ事故が発生した場合のマニュアルを想定している。

いずれについても、業務従事者及び当市職員が内容を理解できるレベルまで具体化して記載すること。

1. 作成・提出

事務処理マニュアル（電話対応FAQ関係を含む。）については、準備対応業務の中で作成を始めるが、初版完成時及び修正時には、制度上の適合性の観点で確認する必要がある。初版の提出時期については別途協議の上、指示する。

それ以外の手冊については、「リスク」の中で、特に対応手順を定めておく必要があるものについて、整理を求めるものであり、当市から依頼あった場合に提示できるようにしておくこと。

2. 事務処理マニュアル

(1) 事務処理マニュアル

- ・委託事業者は業務従事者への研修資料として、さらには業務処理の標準化を図る観点でマニュアルを作成すること。
- ・具体的には、「事務処理手順」に基づき、委託事業者で委託業務を分析の上、その内容を拡充させることを想定している。
- ・作成範囲は委託業務全般とする。

(2) 事務処理研修

- ・委託事業者は委託業務に従事する全ての者に対し、委託業務を適正に履行するため業務処理方法に関する一切の研修を行うこと。
- ・特に委託業務開始前は、必ず全員に対し行うこと。
- ・委託業務開始後は、従事者交替時、制度運用変更時など必要に応じ行うこと。

第10. 施設利用

1. 施設利用

(1) 利用施設

業務処理に際し利用可能な施設は原則として、奈良市保健所保健予防課とし、それ以外の業務処理に関係のない場所には、立ち入らないこと。

- ・委託業務用エリアに危険物を持ち込まないこと。
- ・業務時間中に委託業務用エリアに各担当係職員以外の部外者を、無断で立ち入りさせないこと。
- ・光熱水費、通信費の取扱については、別添2「本業務委託の実施運営に関する経費の負担区分」に示すとおりとする。
- ・その他、奈良市庁舎管理規則を遵守すること。

(2) 委託業務履行時のサービス管理

委託事業者は業務従事者のサービスに関し、労働関係法令及び自らの就業規則に基づき、適正に管理を行うこと。

また、公務職場内における就業で、かつ、公益性の高い分野の業務に従事することに留意し、職場の秩序規律を保持し、風紀の維持に責任を持ち、秩序ある業務処理に努め、市民から指摘を受けることのないように配慮すること。

委託業務に従事する際は、業務に適した服装を定め、名札は必ず着用すること。服装等にかかる

費用については委託業者の負担とする。

併せて、CSR活動の推進に取り組むなど、委託事業者としてふさわしい倫理観の維持とさらなる向上に努めること。

(3) 庁舎管理上の制約

奈良市保健所・教育総合センターは、フロア毎に施錠され防犯管理されており、最初の出勤者が開錠し、最終退所者が施錠しフロアキーを指定のキーボックスへ返却する必要がある。

そのため、委託事業者は業務処理の必要性から、職員の出勤時間外に委託業務用エリアを利用する場合は、予め直接監督者などに報告するとともに、奈良市庁舎管理規則に基づき、時間外登退庁者名簿に必要な事項を記入し、職員の指示に従わなければならない。

また、上記時間帯は、原則として委託業務用エリア以外への立ち入りは禁止とする。具体的運用については別途協議を行うが、利用する場合においても保管書類閲覧、各種利用システムの利用制約を受けることがあるため、留意すること。

2. 備品・消耗品利用

原則として、業務処理に必要な物品で、事前に準備するもの以外の物品は、委託事業者が準備すること。

なおOA機器類については、各種利用システムに付随するものであり、各種利用システムの仕様、当市のセキュリティポリシーに適合する特殊性を踏まえ、委託事業者は当市備品を利用しなければならない。

執務室の付帯設備である机・椅子・受付カウンター・書架・電話機などについては、その利用を認める。

その他詳細は、別添2「本業務委託の実施運営に関する経費の負担区分」に示すとおり。

(1) 備品の取扱

備品の利用に際しては、委託事業者はその取扱について細心の配慮を行うこと。

また委託事業者は、委託業務に従事する全ての者に対し、取扱に関する必要な指導を行うこと。

なお、備品について破損若しくは不具合が生じた場合は、職員に直ちに報告すること。

(2) その他物品の持込

上記以外の物品等で、業務処理上必要な物品を持ち込む場合は、予めその目的、理由を示し、当市の承認を得ること。

持ち込んだ物品については、当市物品と区別するために、委託事業者名を明記すること。

なお社内連絡用端末については、持込について当市の承認を得た場合でも、ネットワークを利用した外部通信は認められない。従って、外部通信が必要な場合は、代替の手段により委託業者負担で利用すること。

3. セキュリティ対策

委託業務履行に際しては、個人情報に接触する可能性があることを踏まえ、個人情報保護関係法令等を遵守して適正な管理を行うこと。

公表されている情報を除いて、委託業務の履行の過程、又は庁舎内で委託事業者が知り得た情報については、委託期間中に留まらず、委託期間終了後も守秘義務として遵守すること。委託業務に従事する全ての者に対しても同様の観点で指導の上、守秘義務遵守を徹底させること。

委託事業者は、具体的なセキュリティ対策として以下の対応を行う。

(1) 業務従事者の提示

- ・委託業務に従事する全ての者について、その氏名を明らかにすること。
- ・統括責任者については、業務処理上の不測時の連絡を想定し、併せて緊急連絡先も明らかにすること。
- ・委託事業者は、予め統括責任者及び業務従事者について「従事者一覧表」を作成し、提出すること。交替、臨時就業など異動がある場合はその都度提出すること。
- ・業務従事者に関し、採用の都度委託事業者は「8. 引継」の業務従事者研修を実施するとともに、実施後は個人情報保護関係法令等と情報セキュリティについて受講済である証明書を提出すること。
- ・委託事業者は、委託業務に従事する全ての者から機密保持に関する誓約書を徴し、その写しを提出すること。
- ・委託場所では、配属、氏名、顔写真を記載した名札を、委託業務に従事する全ての者に対して着用させること。

(2) 書類の持ち出し禁止

- ・委託事業者は、委託業務に関する書類（データ形式のものも含む。）について、委託場所外に持ち出さないこと。ただし、以下の場合は例外として認める。
 - ・業務処理上、委託場所外への持ち出しを予定している書類
 - ・社内報告書類（個人情報若しくは個人を特定できる情報を記載していないもの。また内部情報について記載をしていないもの。）
 - ・内容が一般的なもので、職員が認めた場合

(3) ミスプリント、不要文書の取扱

委託事業者はミスプリント、不要文書については、その書類の内容により分別処分を行うよう業務に従事する全ての者に徹底させること。

(4) 利用端末の利用

利用端末の利用に際しては、利用システムの仕様などの事情により業務従事者に対して、以下の制約を行う。なお、統括責任者については、業務処理上必要なもので、予め承認を得た場合は、制約解除については、協議を行う。

- ・利用システムの ID については、職員から提供を行う。
- ・委託事業者は業務従事者に対して、パスワードの管理には厳重な注意を払うよう指導を徹底すること。
- ・利用端末にソフトウェアのインストールは行わないこと。
- ・USB メモリー、ハードディスクやデジタルカメラなどの外部記録媒体への接続は禁止する。
- ・各種データの書き出しは禁止する。
- ・委託業者が、業務処理の過程で作成したデータは、指定するファイルサーバなどのドライブで管理すること。

(5) セキュリティ研修の実施

委託事業者は統括責任者及び業務従事者に対し、委託業務に関する個人情報保護や情報セキュリティ対策を中心とした研修を年1回以上実施すること。

研修実施に際して、委託事業者は実施計画を委託業務実施計画書に含めて当市に対して提出す

ること。実施後は実施状況を委託業務実績報告書に含めて、同様に当市に対して提出すること。

(6) セキュリティ監査の実施

委託事業者は、上記セキュリティ対策が実施されているかどうか、少なくとも年1回は委託事業者内でのセキュリティ監査を実施し、その結果について当市に対して報告すること。

第11. 成果物

委託事業者は、本業務委託に関する成果物を納入すること。
成果物は書面により提出すること。

1. 委託業務実施計画・実績報告

委託事業者は委託業務実施に際しては、毎月及び毎年度、予定する業務及び体制を明示した委託業務実施計画書を提出の上、当該実施計画に基づき、委託業務を履行すること。

また当月の委託業務完了後は、委託業務実績報告書を当市に対して提出すること。

(1) 委託業務実施計画書

- ・月次に関しては、業務毎に翌月の業務実施計画を記載した計画書を提出し審査のうえ承認を得ること。
- ・年次に関しては、業務毎に翌年度の業務実施計画を記載した計画書を提出し審査のうえ承認を得ること。

(2) 委託業務実績報告書

少なくとも、以下の項目を記載した月次の報告書を提出し、審査のうえ承認を得ること。なお本仕様書に別途定めるもののほか、奈良市と委託事業者の協議により、内容を追加する場合があります。

- ・委託業務実施計画書との対比評価分析結果
- ・各個別業務の処理状況（処理件数、処理日程、従事者数等）
- ・到達目標指針達成状況（それに付随する品質保持、納期管理に関する対応状況も含む。）
- ・個別業務に関する苦情概要（内容、件数、要因、対応状況等）

2. 成果物等

(1) 概要

成果物の概要は、以下のとおりである。その他、奈良市と委託事業者との協議の上、必要な成果物を定める場合がある。

種 類	詳 細	納入期限
準備対応	業務処理体制図	契約締結日から2週間以内
	到達目標指針	令和4年5月31日
	プロジェクト計画書	令和4年5月31日
	リスクマネジメント報告書	令和4年5月31日

		見直し時は速やかに
	準備対応業務結果報告書	委託業務開始後 1週間以内
	協議議事録	協議後速やかに
委託業務開始後	委託業務実施計画書 及び委託業務実績報告書	月次計画書 ：前月末日まで 年次計画書 ：各年度末まで 実績報告書 ：翌月10日まで (3月分は31日まで)
	業務従事者一覧表	前月末日まで 異動時は速やかに
	業務処理体制図	異動時は速やかに
	定例会(月次)議事録	協議後速やかに
マニュアル	事務処理マニュアル	初版は協議で決定 修正時はその都度速やかに
リスク対応	改善報告書(到達目標指針) 評価分析結果報告書 再発防止対策報告書	別途協議で決定 リスク対応完了後5日以内 別途協議で決定
引継	引継完了報告書	委託期間終了後10日以内

※ プロジェクト計画書とは、委託業務の処理方針、品質管理、進捗管理、懸案管理、成果物、コミュニケーションルール、文書の授受管理等について、本プロジェクトを進行する上で、予め定めておくべき事項を記載した内容を想定している。

(2) 成果物と支払

- ・ 契約金額の支払に関しては、成果物の提出及びその内容の審査に基づき行う。
- ・ 支払対象期間において提出が必要な成果物の提出がない場合又は内容に不備があり補正が未了の場合は、追完されるまで支払対象期間に相当する金額の支払は行わない。(仮に対象期間内にリスク対応があった場合は、それに相当する報告書を指定する期日までに提出しなければ支払はできない。)

(3) 著作権の取扱

① 著作権の帰属

- ・ 委託事業者は、本業務委託の履行過程で生じた著作物(委託期間中に追加修正などされた著作物を含む。)に対する著作権(著作権法第27条及び第28条に規定されている権利を含む。)は無償で当市に譲渡する。
- ・ 委託事業者が著作物を使用し、また、第三者に使用させる場合は、当市と協議の上、対応を決定する。なお委託事業者は著作者人格権を行使しないこと。

② 第三者著作権の取扱

- ・ 委託事業者は、本業務委託の履行過程で生じた著作物に第三者が従来から権利を有する著作物を含めた場合は、当市が特に指示したものを除き、著作物の使用、改変を含めた自己のための一切の利用に支障がないよう、委託事業者は必要な対応を全て行うこと。

- ・また権利侵害の紛争が生じた場合も、委託事業者において全て対応を行うこと。

③ その他

- ・その他、委託業務に関する成果物を始めとする著作物の取扱及び権利に関する事項については、当市と委託事業者間で協議の上、対応を決定する。

第12. その他

委託事業者は、本業務委託を受託することによる、自らの人員構成や収入構造、資金調達への影響などについて、予め分析を行うほか、奈良市の求めに応じて、会社法に基づく計算書類、金融商品取引法に基づく財務諸表又はこれらと類似の事項を記した収支計算書等を提出するものとする。

本業務委託に関しては、特に高度で専門的な資質が必要などから、やむを得ないと判断する場合以外、再委託は認めない。また契約上の地位承継も認めない。

本仕様書記載内容で、所属名称、個別業務名称、遵守法令等の名称などの表現については、委託期間内に変更となる場合がある。

本仕様書の記載内容について疑義が生じた場合は、奈良市と委託事業者において、別途協議の上、対応を決定する。

保健師面接対象者

【指定難病関係】

●新規申請者

(1) 来所した新規申請者全員に、療養状況についての用紙（別紙様式あり）に記入を依頼する。申請者が記入困難の場合は受付者が聞き取り、記載する。

(2) 記載された内容で、以下①～⑥のいずれかの回答があった場合に「療養環境把握シート」を用いて保健師が初回面接を実施する。

①ALS 患者

②「生活に必要な介助の状況を教えてください。」の項目において、「・生活の一部に介助が必要(歩行・食事・入浴)」または「・生活のほぼ全てに介助が必要」と回答。

③「食べにくさはありますか。」の項目において、「はい」と回答。

④「飲み込みにくさはありますか。」の項目において、「はい」と回答。

⑤「排泄はどのようにしていますか。」の項目において「介助(トイレ・おむつ・導尿・バルーン)」と回答。

⑥「実施している医療処置を教えてください」の項目において該当があると回答。

(3) 郵送の新規申請者で以下の神経難病の疾患患者に対し、「療養環境把握シート」を用いて、保健師が電話で状況把握する。

①ALS

②進行性核上性麻痺

③大脳皮質基底核変性症

④多系統萎縮症

⑤その他