

**吉野保健所医療費助成等事務処理業務委託
に関する仕様書（案）**

令和7年7月

奈良県

目次

第1．業務の概要.....	- 1 -
1．業務内容.....	- 1 -
2．目的.....	- 1 -
第2．業務委託実施の要件.....	- 1 -
1．委託期間.....	- 1 -
2．委託場所.....	- 1 -
3．業務時間.....	- 2 -
4．委託業務を所掌する組織体制.....	- 2 -
第3．リスクマネジメント.....	- 3 -
1．委託業務履行に関するリスク.....	- 3 -
2．リスク対応の方針.....	- 3 -
3．未然防止策.....	- 4 -
4．リスク発生時の対応及び事後対応.....	- 4 -
第4．委託業務の概要.....	- 5 -
1．基本的な考え方.....	- 5 -
2．委託業務の具体的内容.....	- 5 -
3．予定数量.....	- 10 -
4．業務処理のイメージ.....	- 11 -
5．遵守法令等.....	- 12 -
6．委託業務に関連して各担当係対応となる業務.....	- 13 -
第5．各種利用システム.....	- 14 -
1．基本的な考え方.....	- 14 -
2．各種利用システムの種類・概要.....	- 14 -
3．各種利用システムの利用.....	- 15 -
第6．委託業務処理体制.....	- 17 -
第7．保健所との調整.....	- 18 -
1．保健所との調整.....	- 18 -
2．各担当係の連絡体制.....	- 18 -
3．その他.....	- 18 -
第8．引継ぎ.....	- 20 -
1．基本的な考え方.....	- 20 -
2．準備対応業務.....	- 20 -
3．委託期間終了時の引継業務.....	- 21 -
4．報告.....	- 21 -
第9．マニュアル.....	- 21 -
1．作成・提出.....	- 21 -
2．事務処理マニュアル.....	- 21 -
第10．施設利用.....	- 22 -

1. 施設利用.....	- 22 -
2. 備品・消耗品利用.....	- 23 -
3. セキュリティ対策.....	- 23 -
第1 1. 成果物.....	- 25 -
1. 委託業務実施計画・実績報告.....	- 25 -
2. 成果物等.....	- 26 -
第1 2. その他.....	- 27 -

第 1. 業務の概要

1. 業務内容

(1) 名 称 吉野保健所医療費助成等事務処理業務委託

(2) 委託業務内容

- ① 指定難病医療費助成等受付等業務
- ② 小児慢性特定疾病医療費助成受付等業務
- ③ 肝炎医療費助成等受付等業務
- ④ 風しん・麻しん抗体検査助成等受付等業務
- ⑤ 結核指定医療機関の指定等受付等業務

(3) 調達方法 一般競争入札

2. 目的

保健所の医療費助成に関する審査業務に関し、外部委託を活用することにより、職員負担を軽減し、地域のニーズに適切に対応する。なお対象保健所については吉野保健所とする。

第 2. 業務委託実施の要件

1. 委託期間

(1) 委託期間

本業務委託の委託期間は、契約締結日から令和 9 年 2 月 2 8 日までとする。

(2) 委託業務開始時期

① 準備期間

契約締結日から令和 7 年 9 月 3 0 日までの間は、本業務委託の受託事業者（以下「受託事業者」という。）は受託事業者の負担で委託業務を履行するための準備期間として、必要な対応を行うこと。なお、準備期間としては約 2 か月間を想定している。

② 委託業務履行期間

受託事業者は、令和 7 年 1 0 月 1 日から令和 9 年 2 月 2 8 日まで委託業務を履行すること。

2. 委託場所

- ・吉野保健所（奈良県吉野郡下市町新住 1 5 番地の 3）
- ・上記場所における執務室は状況に応じ変更する場合があるが、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、県の勤務時間に準拠すること。
- ・業務処理に際して、県の勤務時間内での対応が困難な場合、受託事業者は保健所と協議の上、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、保健所と協議の上決定する。

(2) 各担当係の勤務時間

- ・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各担当係は勤務しない。
- ・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。

4. 委託業務を所掌する組織体制

吉野保健所は、県の福祉保険部に属しており、委託業務に関する業務の総括は、医療政策局に属する健康推進課、疾病対策課となっている。概要は下記のとおり。

福祉保険部	吉野保健所	健康増進課	地域保健第一係、地域保健第二係、地域保健第三係
医療政策局	健康推進課	難病・医療支援係	
	疾病対策課	感染症係	

この中でそれぞれの委託業務に関連する担当係は、吉野保健所の地域保健第一係、地域保健第二係、及び地域保健第三係であり、受託事業者はそれぞれの委託業務の履行に対して、各担当係と協議の上、業務処理方法などの詳細について決定すること。

現在の各担当係の構成及び各所管課事務については、以下のとおりである。ただし、今後体制に変更がある場合がある。

吉野保健所

地域保健第二係	指定難病医療費助成に関すること
地域保健第三係	小児慢性特定疾病医療費助成に関すること
地域保健第一係	肝炎医療費助成に関すること 風しん・麻しん抗体検査費用助成に関すること 結核指定医療機関の指定等に関すること

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。

受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、県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、おおむね以下のとおりである。

- ① 各種利用システム（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 業務引継ぎ（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がある場合はそれによる。

（1）各種利用システムの障害発生

- ・ 障害発生の状況を踏まえ、県と協議の上、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県への報告を遅滞したため、誤処理等を誘発させた場合は受託事業者においてリスク負担すること。

（2）品質低下

- ・ 県の対応不備に起因する場合を除き、受託事業者においてリスク負担すること。
- ・ なお、受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県の承認後、受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、項目ごとに定量化すること。以下の必須項目については、特に具体的に定めること。項目ごとの詳細要件（例：何を誤謬とするか）については、あらかじめ県の指示のもと、整理すること。
 - 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。）
- ・ 県は、到達目標指針に達しない状況を確認した場合は、受託事業者に対して改善要求を行う。受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

- ・ 受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、受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いについては、以下のとおり。

- ・想定外の処理件数、処理時間に関しては、原則として受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、県と協議の上、対応を決定する。

(5) 業務引継ぎ

「第8. 引継ぎ」に基づき、受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。

- ・内容如何にかかわらず受託事業者は県と協議の上、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、受託事業者においてリスク負担すること。

3. 未然防止策

受託事業者は、これまでの同種業務の受託の実績、本仕様書の内容及び県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県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受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) 受託事業者内部におけるリスクマネジメント

- ・受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、受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て見直すこと。

4. リスク発生時の対応及び事後対応

- ・受託事業者は、リスク発生時又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かかわらず、速やかに県に対してその内容、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。
- ・処理方針に関して県の下承を得た場合、受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、受託事業者は、その進捗状況に関して県の求めに応じて逐次報告すること。
- ・対応完了後、受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、県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、県に対して、その内容を提示すること。
- ・受託事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、各担当係で所管する業務に関し別添1～5の「委託業務フロー表」に記載のとおりである。受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

- ・受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、各担当係に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（委託業務に関する法律、政省令、条例、規則、要綱、関連通知、手引き等取扱について文書で明示されたものをいう。）及び県の指導実績などに基づく運用（以下「運用方針」という。）を遵守すること。これらが改正された場合も同様とする。なお、この場合は、各担当係が円滑な業務処理を行えるための必要な支援を行う。
- ・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、原則として受託事業者内で「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。各担当係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。
- ・各種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、「第7. 保健所との調整」記載のとおり、受託事業者の依頼に基づき各担当係が必要な支援を行う。
- ・業務処理状況については、各担当係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。各担当係が具体的な保管状況を確認する場合がある。

2. 委託業務の具体的内容

具体的な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、県のセキュリティポリシー、各担当係の審査業務に抵触しない限りにおいて、受託事業者は適宜見直すことができる。

【1】指定難病医療費助成等受付等業務

○吉野保健所

- (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 1－1、2「委託業務フロー表」を参照のこと。

(6) 電話相談業務

- ・受託事業者は、指定難病医療費助成等業務の質問に関する応対を行う。
- ・電話相談では、通常仕様の電話機により、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、具体的には、(1) ～ (5) に関する業務のうち、保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・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、担当係職員に転送等により引き継ぐこと。
- ・受託事業者は、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、必要に応じ即時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) その他共通業務

- ・受託事業者は、(1) ～ (6) に共通する以下の①～⑤の業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、保健所から準備対応の際、別途提示する「委託業務手順書」で定める。
 - ① 申請書類に記載の個人番号の取扱業務
 - 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
 - ④ 保健師面接対象者「第 1 2. 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ぎ
 - 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)」「客観的な診断基準又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な時間であり、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ごとに、おおむね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、おおむ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。

【2】小児慢性特定疾病医療費助成受付等業務

○吉野保健所

- (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)～(4)の個別業務の内容については、別添2－1、2「委託業務フロー表」を参照のこと。

(5) 電話相談業務

- ・受託事業者は、小児慢性特定疾病医療費助成等業務に関する対応を行う。
- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(4)に関する業務のうち、保健所から準備対応の際、別途提示する「委託業務事務手順書」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(6)を参照のこと。

(6) その他共通業務

- ・受託事業者は、(1)～(5)に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、保健所から準備対応の際、別途提示する「委託業務手順書」で定める。
- ・その他については、【1】(7)を参照のこと。なお、④保健師面接対象者は、全ての申請者が面接対象であるため、申請手続き後は担当保健師に面接相談の引継ぎを行う。

(7) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添2「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 小児慢性特定疾病

小児慢性特定疾病とは、「慢性に経過する疾患であること」「生命を長期にわたって脅かす疾患であること」「症状や治療が長期にわたって生活の質を低下させる疾患であること」「長期にわたって高額な医療費の負担が続く疾患であること」の4項目に合致する国が指定する疾患である。

② 一件あたりの作業時間、年間件数又は回数、申請書類の確認については【1】(8)

②、③、④を参照のこと。

【3】肝炎医療費助成等受付等業務

○吉野保健所

- (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) 進達関係業務
- (4) 受給者証交付に関する業務
- (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3-1、2「委託業務フロー表」を参照のこと。

(6) 電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(5)に関する業務のうち、保健所から準備対応の際、別途提示する「委託業務手順書」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(6)を参照のこと。

(7) その他共通業務

- ・受託事業者は、(1)～(6)に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、保健所から準備対応の際、別途提示する「委託業務手順書」で定める。
- ・その他については、【1】(7)を参照のこと。

(8) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添3「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 肝炎医療費

- ・B型ウイルス性肝炎及びC型ウイルス性肝炎は、抗ウイルス治療(インターフェロン治療、インターフェロンフリー治療、及び核酸アナログ製剤治療)によって、その後の肝硬変、肝がんといった重篤な病態を防ぐことが可能な疾患であり、この治療に対する医療費をいう。
- ・なお、ウイルス性肝炎重症化予防のために行う初回精密検査及び定期検査に係る所定

の治療に対する医療費も含める。

- ② 一件あたりの作業時間、年間件数又は回数、申請書類の確認については【1】（8）②、③、④を参照のこと。

【4】風しん・麻しん抗体検査助成等受付等業務

○吉野保健所

- （1）風しん・麻しん抗体検査受検に関する申請関係業務
- （2）検査受診票の交付業務
- （3）進達関係業務
- （4）日次・月次・随時処理業務

（1）～（4）の個別業務の内容については、別添4「委託業務フロー表」を参照のこと。

（5）電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、（1）～（4）に関する業務のうち、保健所から準備対応の際、別途提示する「委託業務手順書」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】（6）を参照のこと。

（6）その他共通業務

- ・受託事業者は、（1）～（5）に共通する以下の業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、保健所から準備対応の際、別途提示する「委託業務手順書」で定める。
- ・その他については、【1】（7）を参照のこと。

（7）「委託業務フロー表」の表現・用語

別添4「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 風しん・麻しん抗体検査

妊娠前半期の女性が風しんにかかると、胎児が心疾患や白内障、難聴など「先天性風しん症候群」と呼ばれる症状を発症することがある。また、妊娠中に麻しんにかかると、流産や早産を起こす可能性がある。妊娠を希望される方等（配偶者を含む。）が風しん・麻しん抗体の有無を調べることで、予防接種につなげることができ、これにより疾患を予防することができる。

- ② 一件あたりの作業時間、年間件数又は回数、申請書類の確認については【1】（8）②、③、④を参照のこと。

【5】結核指定医療機関の指定等受付等業務

○吉野保健所

- (1) 指定等に関する申請関係業務
- (2) 進達関係業務
- (3) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(3)の個別業務の内容については、別添5-1、2「委託業務フロー表」を参照のこと。

(4) 電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(3)に関する業務のうち、保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(6)を参照のこと。

(5) その他共通業務

- ・受託事業者は、(1)～(4)に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、保健所から準備対応の際、別途提示する「委託業務手順書」で定める。
- ・その他については、【1】(7)を参照のこと。

(6) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添5「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 結核指定医療機関

結核指定医療機関とは、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律第38条第2項の規定により都道府県知事が指定した医療機関をいう。

- ② 一件あたりの作業時間、年間件数又は回数、申請書類の確認については【1】(8)②、③、④を参照のこと。

3. 予定数量

別添1～5「委託業務フロー表」を参照のこと

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6年度）

項目	吉野保健所
新規申請	121件
内容変更他	208件
更新申請	751件
償還払	76件

(2) 小児慢性特定疾患医療費助成件数（令和6年度）

項目	吉野保健所
新規申請	7件
内容変更他	4件
更新申請	45件

償還払	0 件
-----	-----

(2) 肝炎治療受給者証交付等件数（令和6年度）

項目	吉野保健所
インターフェロン	0 件
インターフェロンフリー	5 件
核酸アナログ製剤（新規）	2 件
核酸アナログ製剤（更新）	6 8 件
変更、再交付他	1 件
償還払	0 件

(3) 風しん抗体検査受診票交付件数（令和6年度）

項目	吉野保健所
風しん抗体検査受診票交付件数	0 件

※麻しん抗体検査については、令和7年度より開始予定のため実績なし

(4) 結核指定医療機関指定等処理件数（令和6年度）

項目	吉野保健所
指定申請	2 件
辞退届	1 件
変更届等	0 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。

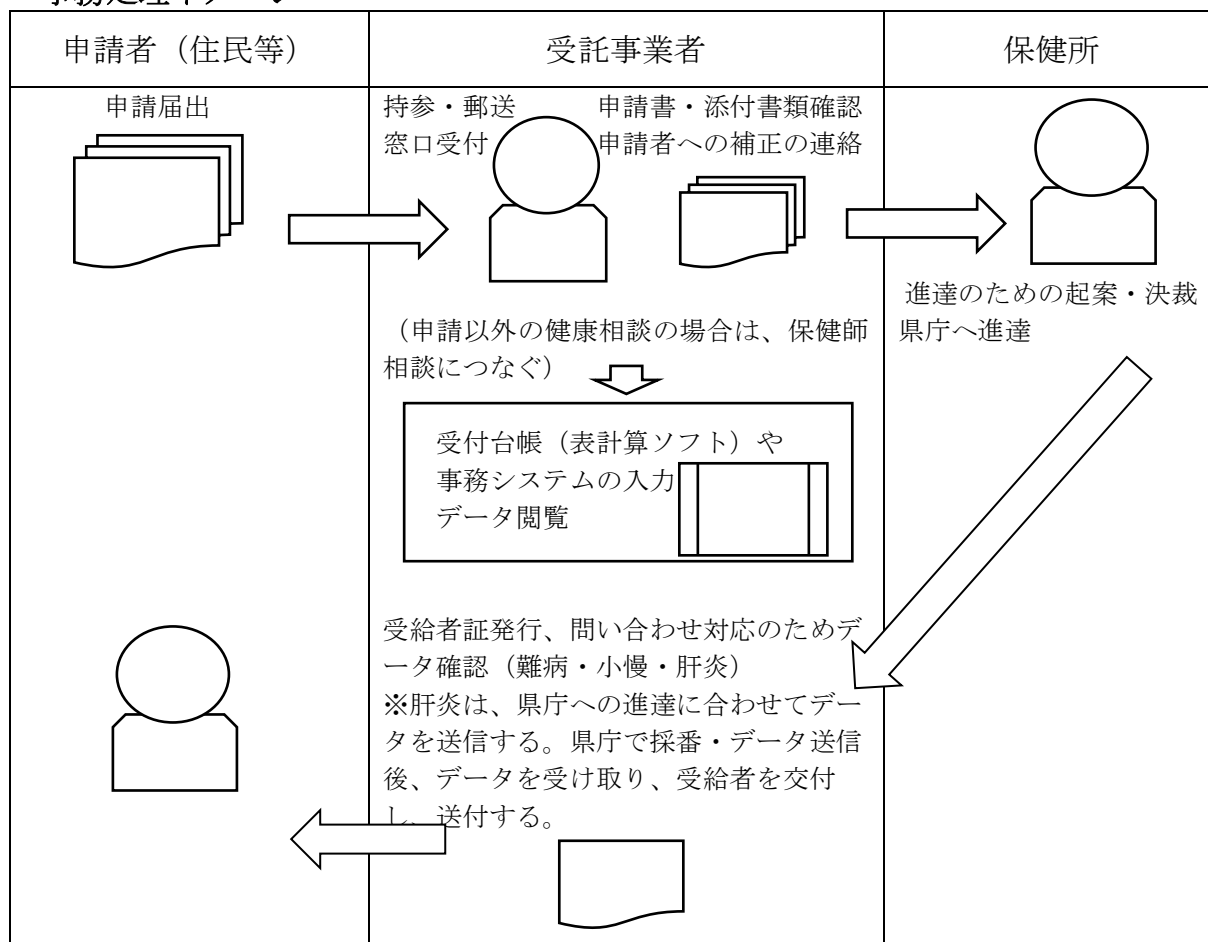
内容に問題ない場合は、業務従事者は形式審査を完了した書類の受理を行い、各担当係の受理決裁終了後、各業務の締切日までに保健所が県庁へ進達する。それまでの間は必要に応じ、書類を所定の鍵付きロッカーに保管する。

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。

別途「委託業務手順書」を提供するので、これに従い処理すること。

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。

（１）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

（２）小児慢性特定疾病医療費助成受付等業務

児童福祉法
児童福祉法施行令
児童福祉法施行規則
小児慢性特定疾病医療費支給認定実施要綱

小児慢性特定疾病医療費の支給認定等に係る実務上の取扱いについて (厚生労働省健康局難病対策課長通知)
小児慢性特定疾病医療費の支給認定について
小児慢性特定疾病医療費に係る自己負担上限管理票等の記載方法等について
障害者総合支援法

(3) 肝炎医療費助成等受付等業務

肝炎対策基本法
肝炎対策の推進に関する基本的な指針
肝炎治療特別促進事業の実務上の取扱いについて
奈良県肝炎治療特別促進事業実施要綱
奈良県ウイルス性肝炎患者等重症化予防推進事業実施要項
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
医療保険各法

(4) 風しん・麻しん抗体検査助成等受付等業務

感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律施行令
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律施行規則
特定感染症予防事業について
特定感染症検査等事業実施要綱
風しん抗体検査事業の実施について
麻しん抗体検査事業の実施について

(5) 結核指定医療機関の指定等受付等業務

感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律施行令
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律施行規則
感染症指定医療機関医療担当規定

(6) 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）
奈良県個人情報保護条例
（上記業務に係る）特定個人情報等に関する事務取扱要領
全庁ネットワーク運用管理規程
顔認証システム運用管理要領
共通端末機器運用管理要領
奈良県庁舎管理規則

6. 委託業務に関連して各担当係対応となる業務

各担当係は、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、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・決裁など県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、受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. 各種利用システム

1. 基本的な考え方

委託業務の履行に際しては、各種利用システムの利用が必須である。受託事業者は、下記概要を確認の上、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. 引継ぎ」記載の業務従事者研修を受講しており、かつ、保健所が承認することを条件とする。

(1) 指定難病医療費助成等、小児慢性特定疾病受付等業務

業務従事者は、書類の確認、審査の結果又は問合せへの対応を通じ、端末を利用して、受付台帳（表計算ソフト）を操作することによりデータ入力、閲覧などの処理を行う。登録したデータは、管内の受付台帳に管理される。

また、指定難病医療費助成事務では、奈良県特定疾患等システム及び団体内統合宛名システムを操作する。小児慢性特定疾病受付等業務では、奈良県特定疾患等システムを操作する。

(2) 肝炎医療費助成等受付等業務

業務従事者は、書類の確認、申請情報の入力、審査の結果、又は問合せへの対応を通じ、端末を利用して、肝炎医療費助成システムを操作することにより、データ入力、閲覧、連携、受給者証発行などの処理を行うことを想定している。登録したデータは、管内の受給者データベースとして管理し、肝炎医療費助成システムは疾病対策課への連携データに反映される。

なお、疾病対策課で承認された場合は、疾病対策課から承認データとして還元され、このデータをもとに受給者証を発行する。

2. 各種利用システムの種類・概要

(1) 各種利用システムの種類と概要

委託業務の履行に必要な各種利用システムの種類と概要を以下に示す。

① 指定難病医療費助成等受付等業務、小児慢性特定疾病医療費助成受付等業務

具体的な利用機会については、別添1、2「委託業務フロー表」（使用システム欄など）を確認すること。

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システムのこと。	入力、閲覧 保健所が管理

フト)	奈良県特定疾患等システムと照合する必要があるため、入力管理を行う。	
奈良県特定疾患等システム	医療費助成における事務処理のための認定事務システムのこと。マイナンバー取扱用の専用端末機を用いて操作を行う。個人番号の入力作業、宛名番号の登録、特定個人情報の照会作業、受給者証データの確認、指定医療機関や指定医等のデータ閲覧等に使用する。	入力、出力、閲覧 健康推進課が管理
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システムのこと。出力したものは、起案、進達の資料とする。	入力、出力、閲覧 保健所が管理
団体内統合宛名システム	地方公共団体で業務横断的に宛名、住所、所在地等の情報の保持・管理を行うシステムのこと。マイナンバー取扱用の専用端末機を用いて操作を行う。特定個人情報の照会作業に用いる。	入力、出力、閲覧 デジタル戦略課が管理

今後仕様の追加や変更の可能性がある。

② 肝炎医療費助成受付等業務

具体的な利用機会については、別添3「委託業務フロー表」(使用システム欄など)を確認すること。

項目	概要	操作内容
肝炎医療費助成システム	申請者情報や治療状況等を入力し、奈良県疾病対策課との連携用データの作成・取込・受給者証の発行を行う。	入力、閲覧、発行処理 疾病対策課が管理
肝炎治療償還払入力表(表計算ソフト)	申請情報(治療費、点数等)を入力、管理し、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 保健所が管理

今後仕様の追加や変更の可能性がある。

3. 各種利用システムの利用

(1) 利用端末仕様

受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提供する。この端末は、奈良県特定疾患等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。

(2) 操作研修実施・操作疑義確認

- ・業務従事者は、委託業務開始前に保健所が実施する各種利用システムの操作研修を受講すること。
- ・研修内容としては、一般的な操作方法を想定しているが、詳細については今後決定する。

- ・委託業務開始後は、原則として保健所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、受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各種利用システムの操作方法が変更する場合は、あらかじめ保健所から受託事業者に対し変更内容を連絡する。保健所が操作研修を実施する場合は委託業務に従事する者は受講すること。
- ・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、各担当係に対し、又は各担当係に承諾を受けた上で各種利用システム受託事業者に対し、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、保健所と協議の上、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。受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（副統括責任者）は、確認次第速やかに各担当係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、保健所と協議の上、状況により紙処理などの代替措置を講じること。

④ 年次処理

一般的に更新申請時に、処理件数の増加が想定される。これへの対応を適切に行うこと。

⑤ 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る。その場合、受託事業者は必要な体制を整備すること。

(4) その他

- ・受託事業者は、各種利用システムの改修要望を保健所に要請することができる。
- ・各種利用システムに関するその他の疑義については、保健所に対して照会すること。
- ・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

受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) 統括責任者及び副統括責任者

受託事業者は、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健康推進課に協議を申し出ることができる。受託事業者は、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。また保健所において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、健康推進課から必要な措置を取るよう求める場合がある。その場合、受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。

副統括責任者は、随時統括責任者と調整の上、配置場所において統括責任者の業務を補完し円滑な業務処理を図ること。

統括責任者の配置場所については、別途協議する。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
- ・ 各担当係との各種調整
- ・ 各担当係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。副統括責任者もこれに準じる。

(2) 業務従事者

- ・ 統括責任者（副統括責任者）の指示のもと業務処理を行う。
- ・ 受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。

(3) 統括責任者不在時の対応

受託事業者は、統括責任者及び副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、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。副統括責任者不在の場合も同様とする。

第7. 保健所との調整

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、保健所と受託事業者は、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保健所からの指図を行う必要もあるが、指図については、原則として各種定例会の場で統括責任者（副統括責任者も含む。以下同様）に対して行う。

1. 各担当係の連絡体制

- 各担当係は、受託事業者に対して、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。
- 各担当係は、連絡体制の変更があった場合は、受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、随時口頭又は書面により指図することができる。
- その他詳細は、保健所と協議の上、決定すること。

2. 各種定例会の開催

- 県と保健所と受託事業者は、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）～（３）に掲げるとおりであるが、詳細は県と保健所と協議の上、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。
- 受託事業者は、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。保健所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、受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）～（３）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。
- 日次ミーティングは各委託場所を単位として行うが、年次ミーティングは、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、以下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
保健所	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。	
受託事業者	統括責任者 副統括責任者	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で報告を行うこと。なお、様式については、保健所と協議して決定する。

（２）年次ミーティング

必要に応じて、以下のとおり年次ミーティングを開催する。

受託事業者は、年次ミーティング終了後、議事録を作成し、速やかに保健所に提出し、審査のうえ健康推進課の承認を受けること。

項目	出席者	内 容	提出物
奈良県	健康推進課・ 疾 病 対 策 課 (各担当者)	業務内容課題確認及び統一的指示、各種連絡調整を行う。	
保健所	統括監督責任 者（各担当係 長） 直接監督責任 者	月次委託業務実施計画書及び委託業務実績報告書等の確認、評価、対応方針の提示等を行う。また課題管理を行う。	
受 託 事 業 者	統括責任者 副統括責任者 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、保健所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

(3) 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保健所から指図を行う。

項目	出席者	内 容	提出物
保健所	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。	
受 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

- ・ 受託事業者による医療費助成等受付等の業務完了後、各担当係に引き継がれた業務処理に不備がある場合は、各担当係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、各担当係と受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

- ・ 受託事業者は、円滑に業務処理できない事情を認めた場合、保健所に対して業務改善提案書を書面で提出することができる。
- ・ 業務改善提案書が提出された時は、保健所と受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. 引継ぎ

1. 基本的な考え方

受託事業者は、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、受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、必要に応じ保健所からの支援、引継ぎを想定している。

また受託事業者は委託期間終了後（契約解除後も含む。）、別の次期受託事業者又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受託事業者の負担において必要な引継ぎを行うこと。

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、業務遅延など保健所に不利益が生じる場合は、受託事業者は契約終了時期如何にかかわらず、保健所の指示に基づき委託業務を全て完了させた上で、健康推進課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）保健所からの支援

保健所からの支援として、保健所の組織体制などの基本情報及び委託業務に関する「事務処理手順」の説明を想定している。契約締結後速やかに行う必要があるため、受託事業者はこれに対応すること。なお各種利用システムの操作については、「第5. 各種利用システム」を参照すること。

「事務処理手順」については、各担当係が作成する。内容に関しては、別添1～5の「委託業務フロー表」をもとにフロー図記載の業務の具体的な処理手順、留意事項について整理したものとする。

また、各種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、受託事業者から依頼があれば、統括責任者を（副統括責任者も含む。以下同様）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、庁舎内の施設（机、椅子については4名分、利用端末については2名分程度貸与予定。利用時間など施設利用に関しては、各担当係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

- ・受託事業者は、準備対応業務として、本仕様書に別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、受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、委託業務開始前に保健所の指導の下、業務処理のOJTを行うこと。
- ・ 具体的なOJTの内容、時期は保健所との協議の上で決定するが、保健所からの「事務処理手順」の説明を終了したも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

受託事業者は委託期間終了後（契約終了、解除）、次期受託事業者又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ぎを行うこと。雇用確保の観点で、業務従事者に関し、次期受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、次期受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) 各種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、保健所から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

- ・ 受託事業者は、引継業務の履行状況について、保健所に対して随時報告すること。
- ・ 引継業務終了後は、次期受託事業者等の確認書を添付の上、保健所に対して引継ぎが完了した旨を報告し、健康推進課の承認を得ること。

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保健所ごとに想定している。

いずれについても、業務従事者及び各担当係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ため、保健所ごとに作成し提出すること。初版の提出時期については別途協議の上、指示する。

それ以外のマニュアルについては、「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、保健所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

- ・ 受託事業者は業務従事者への研修資料として、更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、受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

- ・ 受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

委託業務履行に際しては、施設利用に関する制約があり、受託事業者はこれに従う必要がある。

(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吉野保健所健康増進課とし、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。委託業務の履行のため受託事業者に対して委託業務用エリアを提供するが、受託事業者は施設利用に際しては、現場管理者を選任し、施設の利用管理、業務従事者の安全管理などを始めとした対応を行うこと。その他施設を利用するに際しては、以下の事項に留意すること。

- ・ 現状想定している委託業務用エリアは、吉野保健所約19.38㎡である。（想定レイアウトについては、別添7のとおり）
- ・ 委託業務用エリアは、受託事業者の業務終了後、県職員が打合せ等に利用することがあるため、業務終了時には文書を書架に保管する等、管理を徹底すること。
- ・ 委託業務用エリアに危険物を持ち込まないこと。
- ・ 委託業務用エリアの形状変更、委託業務用エリア内の可動困難な設備の配置変更は行わないこと。ただし、業務処理上、必要ある場合は、事前に保健所の承認を受け、配置変更を行うことはできるが、委託期間終了後は保健所の指示に従い原状復旧を行うこと。
- ・ 業務時間中に委託業務用エリアに各担当係以外の部外者を、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6「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、奈良県庁舎管理規則を遵守すること。

(2) 委託業務履行時の服務管理

受託事業者は業務従事者の服務に関し、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、県民から指摘を受け

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受託事業者の負担とする。

併せて、CSR活動の推進に取り組むなど、受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

吉野保健所は、業務終了後より翌日7:30の間及び県職員の週休日及び休日については終日、施錠される。

そのため、受託事業者は業務処理の必要性から、上記時間帯に委託業務用エリアを利用する場合は、あらかじめ直接監督者などに報告するとともに、奈良県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、保安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、事前に保健所が準備するもの以外の物品は、受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、県のセキュリティポリシーに適合する特殊性を踏まえ、受託事業者は県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6「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

保健所備品の利用に際しては、受託事業者はその取扱いについて細心の配慮を行うこと。

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

なお、保健所備品について破損又は不具合が生じた場合は、各担当係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、あらかじめその目的、理由を示し、保健所の承認を得ること。

持ち込んだ物品については、保健所物品と区別するために、受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、持込について保健所の承認を得た場合でも、県庁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、又は庁舎内で受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。

受託事業者は、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（副統括責任者も含む。以下同様）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。
- ・受託事業者は、あらかじ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、保健所に対して提出すること。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、採用の都度受託事業者は「8. 引継ぎ」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保健所に対して提出すること。
- ・受託事業者は、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、その写しを保健所に提出すること。
- ・委託場所では、配属、氏名を記載した名札を、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

- ・受託事業者は、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、以下の場合に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。また保健所の内部情報について記載をしていないもの。）
 - ・「事務処理手順」など内容が一般的なもので、保健所が認めた場合

(3) ミスプリント、不要文書の取扱

委託業務内で発生したミスプリント、不要文書についても、外部に流出することがないようにすること。受託事業者はその全てをシュレッダーにより裁断するよう委託業務に従事する全ての者に徹底させること。なお、裁断後の文書については、廃棄又は溶解処分にとし、それは保健所が行う。

(4) 私物持込

委託業務用エリアへの委託業務に従事する全ての者の私物の持込みは控えること。

やむを得ず持ち込む場合は、中身が確認可能な透明バックに入れ、所定の場所で保管すること。また業務処理目的以外の携帯電話等の委託場所での利用は禁止する。

(5) 利用端末の利用

利用端末の利用に際しては、各種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、あらかじめ保健所の承認を得た場合は、制約解除については、協議を行う。

- ・各種利用システムの ID については、各担当係から提供を行う。利用を希望する場合に受託事業者は、必ずその ID の利用者及び利用目的を提示すること。
- ・受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。
- ・受託事業者が、業務処理の過程で作成したデータは、保健所の担当者が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。
- ・一部各種利用システムの利用に際しては「使用簿」に必要事項を記載の上、利用すること。

(6) セキュリティ研修の実施

受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新たに業務に従事する際に実施すること。

実施に際して、受託事業者は実施計画を委託業務実施計画書に含めて保健所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、同様に保健所に対して提出すること。

(7) セキュリティ監査の実施

受託事業者は、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 回は受託事業者内でのセキュリティ監査を実施し、その結果について保健所に対して報告すること。

第 1 1. 成果物

受託事業者は、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関係各所に毎各 1 部提出を原則とし、必要に応じて保健所の指示に基づき電子媒体で提出すること。

内容については、保健所の審査を経て健康推進課の承認を得る必要があり、その結果で修正を行う場合がある。

1. 委託業務実施計画・実績報告

受託事業者は委託業務実施に際しては、毎月、あらかじめ保健所に、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保健所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、業務ごとに翌月の業務実施計画を記載した計画書を保健所に提出し、審査の上健康推進課の承認を得ること。

(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保健所に対して提出し、審査の上健康推進課の承認を得ること。なお、本仕様書に別途定めるもののほか、健康推進課、疾病対策課及び保健所と受託事業者の協議により、内容を追加する場合がある。

- ・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、医療政策局健康推進課、疾病対策課及び保健所と受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
	リスクマネジメント報告書	令和7年9月30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 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) 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

（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

- ・受託事業者は、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。）は無償で県に譲渡する。
- ・受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、健康推進課と協議の上、対応を決定する。なお、受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

- ・受託事業者、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、健康推進課が特に指示したものを除き、保健所が著作物の使用、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、受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、受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、健康推進課、保健所及び受託事業者間で協議の上、対応を決定する。

第12. その他

受託事業者は、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、あらかじめ分析を行うほか、健康推進課の求めに応じて、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、一括再委託は認めない。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、健康推進課、疾病対策課及び保健所と受託事業者において、別途協議の上、対応を決定する。

なお、受託事業者は、別紙「公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）」を遵守しなければならない。

保健師面接対象者

なお、これは1例であり実務に当たっては保健所の指示に従うこと。

【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「食べにくさがありますか。」の項目において、「はい」と回答。

④「飲み込みにくさがありますか。」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

【小児慢性特定疾病関係】

●新規申請者

●保健師が継続支援している者で来所時の面接を必要とする者
(在宅で人工呼吸器を装着しているなど、医療的ケアが必要な者)

●療養相談について希望のある者

今後、保健師面接対象者や方法等変更が生じたら「事務マニュアル」にて修正していく。
また、国の制度改正等により基準等を変更することがある。

公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
 - ア 最低賃金法第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額（同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。）以上の賃金（労働基準法第11条に規定する賃金をいう。）の支払を行うこと。
 - イ 健康保険法第48条の規定による被保険者（同法第3条第4項に規定する任意継続被保険者を除く。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - ウ 厚生年金保険法第27条の規定による被保険者（同条に規定する70歳以上の使用される者を含む。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - エ 雇用保険法第4条第1項に規定する被保険者について、同法第7条の規定による届出を行うこと。
 - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第4条の2第1項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。