

奈良県指定難病等事務補助業務委託
(R07.11-R10.5月分)に関する仕様書

令和7年10月

奈良県

本仕様書は、「難病の患者に対する医療等に関する法律」に基づく指定難病医療費助成業務、「児童福祉法」に基づく小児慢性特定疾病医療費助成業務、「先天性血液凝固因子障害等治療研究事業実施要綱」に基づく先天性血液凝固因子障害等治療研究事業及び「特定疾患治療研究事業実施要綱」に基づく特定疾患治療研究事業について、当該業務の円滑な事務手続きを行うことを目的に、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

第1. 調達概要

1. 調達内容

(1) 名 称 奈良県指定難病等事務補助業務委託 (R07.11-R10.5月分)

(2) 委託業務内容

- ① 指定難病医療費助成事務補助業務
- ② 小児慢性特定疾病医療費助成事務補助業務
- ③ 先天性血液凝固因子障害等治療研究事業事務補助業務
- ④ 特定疾患治療研究事業事務補助業務

(3) 調達方法 一般競争入札

2. 目的

「難病の患者に対する医療等に関する法律」に基づく指定難病医療費助成業務、「児童福祉法」に基づく小児慢性特定疾病医療費助成業務、「先天性血液凝固因子障害等治療研究事業実施要綱」に基づく先天性血液凝固因子障害等治療研究事業及び「特定疾患治療研究事業実施要綱」に基づく特定疾患治療研究事業を円滑に実施するため、業務の一部（審査補助、データ入力、受給者証発行等）を委託して実施する。

第2. 業務委託実施の考え方

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10年5月31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12月31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8年1月1日から令和10年5月31日まで委託業務を履行するこ

と。

2. 履行場所

- ・ 令和7年度（～R08.03月）まで：奈良市登大路町30番地 県庁舎主棟地下1階
令和8年度（R08.04月～）から：奈良市法蓮町757 奈良総合庁舎4階
- ・ なお、上記委託場所に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、次の（2）健康推進課職員の勤務時間に準拠すること。
- ・ 業務処理に際して、健康推進課職員の勤務時間内での対応が困難な場合、受託事業者は本県と協議の上、適宜時間外勤務などにより対応を行うこと。
- ・ 緊急時の対応については本県と協議の上決定する。

（2）健康推進課職員の勤務時間

- ・ 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健康推進課職員は勤務しない。
- ・ 上記については、変更となる場合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、本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 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、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、責任者の資質欠如など）
- ③ 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）
- ④ 業務引継ぎ（契約締結時、契約解除時、契約終了時）

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、当県と協議の上、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当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

- ・本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本県の承認後、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、あらかじめ本県の指示のもと、整理することを想定している。

【必須項目】

誤謬発生率 1. 0～1. 5 %程度

納期遵守率 100 %

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により不在とする場合は除く。)

- ・本県は、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、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、本県と協議の上、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委託事業者は本県と協議の上、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. 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、速やかに本県に対しその内容、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。
- ・処理方針に関し本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本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、本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、本県に対して、その内容を提示すること。

第4. 委託業務の概要

1. 基本的な考え方

- ・委託業務履行に際しては、関係例規（委託業務に関する法律、政省令、条例、規則、規程、関連通知、手引き等取扱いについて文書で明示されたものをいう。）及び本県で実施する監査などに基づく個別指導内容（以下「運用指針」という。）を遵守すること。これらが改正となった場合も同様とする。なおこの場合は、健康推進課職員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。
- ・受託事業者は委託業務に関し、処理を完結させた上で、健康推進課職員に適切に業務を引き渡すこと。
- ・委託業務には月次業務、週次業務などが混在しており、繁忙調整に適切に対応すること。
- ・特に更新時期は業務量が増大する傾向にある。
- ・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。
- ・個々の委託業務の処理については、受託事業者の依頼に基づき健康推進課職員が個別に支援を行う。
- ・業務処理状況については、健康推進課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。健康推進課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、当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事務補助業務

以下の（ア）～（エ）の業務区分に分類される

（ア）新規（転入含む。）申請事務に係る申請書の受付、書類確認、階層区分確認（自己負

担上限額の確認)、マイナンバー事務、保険者照会、審査補助、データ入力、受給者証発行等業務

別記 業務要領のとおり

(イ) 変更申請事務に係る申請書の受付、書類確認、階層区分確認(自己負担上限額の確認)、マイナンバー事務、保険者照会、データ入力、受給者証発行等業務(保険者照会を必要とする変更事務)

別記 業務要領のとおり

(ウ) 更新申請事務に係る案内書類の準備、申請書の受付、書類確認、階層区分確認(自己負担上限額の確認)、マイナンバー事務、入力業務、保険者照会、審査補助、データ入力、受給者証発行等業務

別記 業務要領のとおり

(エ) 転帰登録・再交付事務、適用区分変更事務、指定医療機関・指定医登録事務、電話による問合せ等による照会事務、医療費請求データ確認事務、医療費償還払事務補助

別記 業務要領のとおり

(2) 小児慢性特定疾病医療費助成事務補助業務

以下の(ア)～(エ)の業務区分に分類される

(ア) 新規(転入含む。)申請事務に係る申請書の受付、書類確認、階層区分確認(自己負担上限額の確認)、保険者照会、審査補助、データ入力、受給者証発行等業務

別記 業務要領のとおり

(イ) 変更申請事務に係る申請書の受付、書類確認、階層区分確認(自己負担上限額の確認)、保険者照会、データ入力、受給者証発行等業務(保険者照会を必要とする変更事務)

別記 業務要領のとおり

(ウ) 更新申請事務に係る案内書類の準備、申請書の受付、書類確認、階層区分確認(自己負担上限額の確認)、入力業務、保険者照会、審査補助、データ入力、受給者証発行等業務

別記 業務要領のとおり

(エ) 転帰登録・再交付事務、適用区分変更業務、指定医療機関・指定医登録事務、電話による問合せ等による照会事務、医療費請求データ確認事務、医療費償還払事務補助

別記 業務要領のとおり

(3) 先天性血液凝固因子障害等治療研究事業事務補助業務

以下の(ア)～(ウ)の業務区分に分類される

(ア) 新規(転入含む。)申請事務に係る申請書の受付、書類確認、マイナンバー事務、審査補助、データ入力、受給者証発行等業務

別記 業務要領のとおり

(イ) 変更申請事務に係る申請書の受付、書類確認、マイナンバー事務、データ入力、受給者証発行等業務

別記 業務要領のとおり

(ウ) 更新申請事務に係る案内書類の準備、申請書の受付、書類確認、入力業務、審査補助、データ入力、受給者証発行等業務

別記 業務要領のとおり

(4) 特定疾患治療研究事業事務補助業務

以下の(ア)～(ウ)の業務区分に分類される

(ア) 新規(転入含む。)申請事務に係る申請書の受付、書類確認、マイナンバー事務、保険者照会、審査補助、データ入力、受給者証発行等業務

- 別記 業務要領のとおり
- (イ) 変更申請事務に係る申請書の受付、書類確認、マイナンバー事務、保険者照会、データ入力、受給者証発行等業務
- 別記 業務要領のとおり
- (ウ) 更新申請事務に係る案内書類の準備、申請書の受付、書類確認、入力業務、保険者照会、審査補助、データ入力、受給者証発行等業務
- 別記 業務要領のとおり

- (5) (1) 及び (2) に記載の「保険者照会」については、今後、受給者証に適用区分を記載する必要がなくなる見込みであるため、当該照会業務も廃止になる予定である。したがって、その際には県と協議のうえ、契約金額から当該業務分を減じて変更契約を締結する。

3. 予定数量

別記予定業務量一覧表参照のこと。ただし、予定業務量一覧表の年間処理件数及び処理時間については、予定数量であり増減することがあるが、契約金額の変更はしない。

4. 業務処理のイメージ

別記業務要領を参考にする。

5. 法令遵守等

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等受付等業務

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) 先天性血液凝固因子障害等医療費助成事務

先天性血液凝固因子障害等治療研究事業実施要綱
奈良県先天性血液凝固因子障害等治療研究事業実施要綱

(4) 特定疾患治療研究事務

特定疾患治療研究事業実施要綱
特定疾患治療研究事業の実務上の取扱い
奈良県特定疾患治療研究事業実施要綱

6. 委託業務に関連して健康推進課職員対応となる業務

健康推進課職員は、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・決裁など当県府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. 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。受託事業者は、下記概要を確認の上、適正に利用すること。

従事者は端末を利用してシステムを操作することにより、業務処理を行うことを想定している。

2. 利用システムの概要

利用システムの概要を以下に示す。

具体的な利用機会については、別記業務要領を参考にすること。

項目	概要	操作内容
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。マイナンバー取扱い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、受給者証データの登録、指定医療機関や指定医等の登録等に使用する。	入力、出力、閲覧 健康推進課が管理
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。マイナンバー取扱い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

3. 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、指定難病等業務処理機能以外に Microsoft Office をはじめとした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) リスク対策

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。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。

従事者は、確認次第速やかに健康推進課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場合、本県と協議の上、状況により紙処理などの代替措置を講じること。

(3) その他

- ・ 受託事業者は、利用システムの改修要望を本県に要請することができる。
- ・ 利用システムに関するその他の疑義については、本県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. 業務委託処理体制

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。

なお、指定難病医療費助成事務補助業務及び小児慢性特定疾病医療費助成事務補助業務に関して、更新時期に最も業務量が集中し、繁忙期を迎える。したがって繁忙調整に対応することが必要となる。指定難病医療費助成事務補助業務の業務繁忙期は6月～12月頃である。小児慢性特定疾病医療費助成事務補助業務の繁忙期は1月～3月頃である。閑散期には効率処理を図るため適正人員の配置計画などを行うとともに、繁忙期に関しては、業務処理に支障がないよう、業務従事者を必要数確保すること。具体的には、例えば業務従事者のマルチスキル化（各業務従事者に複数の個別の委託業務を担当させることができるための資質向上を図る。）を実施し、繁忙調整を柔軟に行える体制とする等、必要な手段を講じること。

1. 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県に協議を申し出ることができる。

ただし、受託事業者は、品質低下などの状況が改善されず委託事業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。また当県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、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。

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
- ・ 健康推進課職員との各種調整
- ・ 健康推進課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、具体的な場面で的確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。
- ・ 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。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

受託事業者は、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と本県が認めた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. 本県との調整

本業務委託については、受託事業者の裁量により履行することを基本とするが、関係法令などの制約下において、円滑かつ適正な履行を確保するため、本県と受託事業者は、委託業務履行に関する協議を行う必要がある。

また、委託業務に関する本県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に対して行う。

1. 健康推進課の連絡体制

- ・ 健康推進課は、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個々の委託業務を統括する直接監督者を示した連絡体制図を書面にて提示する。

- ・健康推進課は、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統括責任者に対して指図することができる。
- ・その他詳細は、本県と協議の上、決定すること。

2. 各種定例会の開催

- ・本県と受託事業者は、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、詳細は本県と協議の上、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。本県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、受託事業者の判断で、必要に応じて関係者を同行させることができる。

（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
本県	直接監督者	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、処理件数等について毎日口頭及び書面で報告を行うこと。業務日報の様式は、本県と協議して決定する。

（２） 週次ミーティング

原則として、以下のとおり週１回の週次ミーティングを開催する。

受託事業者は、週次ミーティング終了後、議事録を作成し、速やかに本県に提出し、承認を受けること。

項目	出席者	内 容	提出物
本県	直接監督者	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、個々の委託業務ごとの処理件数(差戻し、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で報告する。	週次報告書

※ 週次報告書の様式は、本県と協議して決定する。

(3) 月次ミーティング

必要に応じて、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、速やかに本県に提出し、承認を受けること。

項目	出席者	内 容	提出物
本県	直接監督者 統括監督者	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。	
委託事業者	統括責任者 営業責任者	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、本県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. 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、健康推進課に引き継ぎされた業務処理に不備がある場合は、健康推進課職員は差戻し理由を付して統括責任者に差戻しを行う。
- ・この場合、差戻し理由に疑義があるときは、統括責任者は当該差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、健康推進課職員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、本県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、本県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を、受託事業者の負担で準備対応業務として行うこと。また本業務委託期間の直前に委託業務を行っている受託事業者から必要なノウハウ等を継承し、業務を切れ目無く行うよう努めること。

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、支給遅延など本県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、本県が別途指図する委託業務を全て完了させた上で、本県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) 本県からの支援

本県からの支援として、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。

「事務処理手順」については、健康推進課が作成する。内容に関しては、別記業務要領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なっている。

(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 統括責任者及び業務従事者の確保
 - 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 マニュアル作成
 - ④ 委託業務対応スケジュール及び人員配置計画の作成
 - ⑤ 業務処理体制の整備
 - ⑥ その他委託業務開始に際して必要な業務

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、具体的な引継ぎ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（関係例規、運用指針等）
- (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。）

なお本県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、準備対応業務の履行状況について、本県に対し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、本県に対して引継ぎが完了した旨報告すること。

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。）、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、業務従事者及び健康推進課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本県に対して提出すること。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、本県から依頼が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、「別記 業務要領」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

履行場所が主に県庁舎であることから、委託業務履行に際しては、施設利用に関する制約があり委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健康推進課分室（難病・医療支援係）とし、それ以外の業務処理に関係のない場所には、むやみに立ち入らないこと。なお、封入封緘等の作業を行う場合に県が指示した場所についてはこの限りではない。

委託業務の履行のため受託事業者に対して健康推進課分室（難病・医療支援係）の専用スペースを提供するが、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。

- ・現状想定している専用スペースは、約 15 m²である。
- ・専用スペースに危険物を持ち込まないこと。
- ・専用スペースの形状変更、専用スペース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、事前に本県の承認を受け、配置変更を行うことはできるが、委託期間終了後は本県の指示に従い原状復旧を行うこと。
- ・専用スペースに健康推進課、保健所職員以外の部外者を、無断で入室させないこと。
- ・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社内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あることに留意し、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。

(3) 庁舎管理上の制約

県庁舎は、18:00から翌日8:00の間及び健康推進課の週休日及び休日については終日、県庁舎は北出入口を除き、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、上記時間帯に専用スペースを利用する場合は、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、原則として健康推進課執務室へは立入禁止となる。具体的運用については別途協議を行うが、保管書類閲覧、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、事前に本県が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、受託事業者は本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・書架・電話機などについては、その利用を認める。

(1) 備品の取扱

本県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、本県備品について破損又は不具合が生じた場合は、健康推進課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、あらかじめその目的、理由を示し、本県の承認を得ること。

持ち込んだ物品については、本県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、持込みについて本県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。したがって、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、個人情報及び特定個人情報への接触機会が多いことを踏まえ、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、又は健康推進課分室内（各執務室）を含め県庁舎内で、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、本県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本県に対して提出すること。
- ・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、その写しを本県に提出すること。
- ・県庁舎内では、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

- ・受託事業者は、健康推進課分室内で取り扱う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、健康推進課分室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、健康推進課分室外の持ち出しを予定している書類
 - ・県が示す作業スペースへの、封入封緘等作業のための必要最小限の書類
 - ・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、本県の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、本県が認めた場合

（３）ミスプリント、不要文書の取扱い

委託事業者はミスプリント、不要文書については、その全てをシュレッダーにより裁断の上、廃棄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。

(4) 私物持込み

専用スペースへの委託業務に従事する全ての者の私物の持込は控えること。やむを得ず持ち込む場合は、所定の場所で保管すること。

また、健康推進課分室内で業務処理目的以外の携帯電話の利用は禁止する。

(5) 端末の利用

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、あらかじめ本県の承認を得た場合は、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、健康推進課職員から提供を行う。利用を希望する場合に委託事業者は、必ずその ID の利用者及び利用目的を提示すること。
- ・ 委託事業者は従事者に対して、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利用端末への接続は禁止する。
- ・ 各種データの書き出しは禁止する。
- ・ 業務処理の過程で作成したデータは、ファイルサーバなどの健康推進課が指定するドライブで管理すること。

(6) セキュリティ研修の実施

受託事業者は従事者に対し、委託業務に関する個人情報保護を中心としたセキュリティ対策に関する研修を定期的の実施すること。なお中途採用者には、就業開始時に別途実施すること。

(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、その結果について本県に対して報告すること。また、健康推進課職員が具体的な状況確認を行うため、健康推進課分室内を立入検査する場合がある。

第11. 成果物

- ・ 受託事業者は、委託業務に関する成果物を納入すること。
- ・ 成果物は書面により各 1 部提出を原則とし、必要に応じ本県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、本県の審査を必要としており、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、毎月及び毎年度、あらかじめ本県に、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本県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、翌月の業務実施計画を記載した計画書を本県に対して提出すること。

(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本県に対して提出し、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、本県と委託事業者と協議の上で、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、納期管理に関する対応経過も含む。）
- ・個別業務に関する苦情概要（内容、件数、要因、対応状況等）

(３) 支払

契約金額の支払に関しては、毎月の実績報告書及び成果物の提出及びその内容の審査に基づき月払いにより行う。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。）

(４) 著作権の取扱

① 著作権の帰属

- ・受託事業者は、委託業務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）は無償で本県に譲渡する。
- ・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、本県と協議の上、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

- ・受託事業者は、委託業務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、本県が特に指示したものを除き、本県が著作物の使用、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い及び権利に関する事項については、本県と受託事業者間で協議の上、対応を決定する。

第12. その他

- ・ 委託業務に関しては、特に高度な専門的な資質が必要などの理由からやむを得ないと判断する場合以外は再委託は認めない。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、関係例規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、本県と受託事業者において、別途協議の上、対応を決定する。
- ・ 受託事業者は別紙「公契約条例に関する遵守事項」を遵守しなければならない。また、個人情報の取扱いについて別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

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。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(特定個人情報等の持ち出しの禁止)

第5 乙は、この契約による事務に関して知り得た特定個人情報等を事業所内から持ち出してはならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第6 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(従事者の監督及び教育)

第7 乙は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行うとともに、関係法令、内部規程等についての教育を行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第8 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託における条件)

第9 乙は、甲の許諾を得た場合に限り、この契約による事務の全部又は一部を第三者に再委託をすることができる。

(資料等の返還等)

第10 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

(特定個人情報等を取り扱う従業者の明確化)

第11 乙は、その従業者に特定個人情報等を取り扱わせるに当たっては、必要最小限の従業者に限るとともに、特定個人情報等を取り扱う従業者及びその取り扱う特定個人情報の範囲を明確にするものとする。

(取扱状況等についての指示等)

第12 甲は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況及びこの契約の遵守状況について、乙に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は実地の調査をすることができる。この場合において、乙は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第13 乙は、個人情報の漏えい等その他のこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、必要な調査、再発防止のための措置等

について甲の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第14 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

3 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。賠償額等については、甲及び乙により真摯に協議を行うものとする。

注) 「甲」は「県」を、「乙」は「入札者」をいう。