

岡山市保健所内部事務（指定難病等）業務委託仕様書

I. 総括仕様書

1. 業務の名称

岡山市保健所内部事務（指定難病等）業務委託

2. 業務の目的

本業務は、岡山市保健所における難病の患者に対する医療等に関する法律（平成26年法律第50号。以下「難病法」という。）の規定に基づく特定医療費（指定難病）の支給認定処理に関する業務、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号。以下「障害者総合支援法」という。）及び岡山市地域生活支援事業に基づく認定処理事務業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

3. 仕様書の目的及び構成

本仕様書は、岡山市保健所内部事務（指定難病等）業務委託契約書のほかに、業務の遂行に必要な業務の内容、範囲、数量、処理方法等の要件を定め、効率的かつ安定的に事業運営を行うことを目的とする。

本仕様書は以下のとおりの構成とする。

- I. 総括仕様書
- II. 難病法に基づく認定処理事務業務仕様書(業務別仕様書 A)
- III. 障害者総合支援法等に基づく認定処理事務業務仕様書(業務別仕様書 B)

各業務の委託内容は各業務別仕様書に記載の事項を優先する。

4. 委託業務事項

各業務別仕様書のとおり

5. 実施期間

契約予定日	令和7年4月1日
業務準備期間	契約日から業務開始日まで
委託業務リハーサル期間	令和7年4月7日（月曜日）～4月14日（月曜日）
業務開始日	令和7年4月15日
業務終了日	令和8年3月31日

6. 業務実施日及び業務時間

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次の（ア）から（ウ）に該当する日を除く日とする。

- （ア）日曜日及び土曜日
- （イ）「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
- （ウ）12月29日から翌年の1月3日までの日(前号に掲げる日を除く。)

本業務の実施に当たり、特段の休日対応要件はないが、本業務の履行上必要な場合は、事前に岡山市と協議した上で受託者の責任において対応する。ただし、健康づくり課の職員が常駐している時間帯に限る。

(2) 実施時間

本業務の実施時間は、原則として岡山市健康づくり課の開庁時間とする。

(午前8時30分から午後5時15分まで)

ただし、上記実施時間外においても、本業務を履行する上で必要な場合は、事前に本市と協議した上で岡山市が必要と認める範囲内で、受託者の責任において対応すること。

なお、リハーサル期間内の実施時間については協議のうえ変更することができる。

7. 実施場所

各業務別仕様書のとおり

8. 本事業に求められるサービス水準

本事業に求められるサービスの水準は、以下の通りとする。

基本方針	主要事項	測定指標
各支給認定事務処理において、標準事務処理期間内での処理による速やかかつ適切な支給決定を行う	迅速性の確保	標準事務処理期間を超えたものの割合と、申請受付から支給決定までに要した期間・遅延にかかる件数

9. 実施体制

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

なお、実施体制に必要な人員確保のための業務量参考資料については、各業務別仕様書の項番6を参照すること。

(1) 定義

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、岡山市との委託業務に関する交渉等の権限を有している者を指す。

業務責任者を選任するにあたり、同種・類似業務での実務経験を有する者を選任すること。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(2) 業務責任者及び業務従事者

業務責任者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに岡山市に報告し、対策を施すこと。この場合の経費は全て契約金額に含まれているものとする。

業務責任者及び業務従事者は、下記の(ア)から(エ)のすべての要件を満たす者を配置すること。

(ア) 日本語による業務遂行に支障がない者であること。

(イ) 庁舎内で勤務する上で、公務の一端を担う立場として、基本的なビジネスマナー、接遇の知識・能力を有する者であること。

(ウ) パーソナルコンピューターの一般的な操作に関する知識を有する者であること。

(エ) 委託業務に必要な知識を有し、円滑に業務を行える者であること。

(3) 業務責任者の配置及び業務

(ア) 受託事業者は、本業務の実施にあたり、業務責任者を常時配置すること。業務責任者の配置にあたっては、受託事業者の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。

業務責任者は、以下の①から⑦に掲げる業務を実施すること。

- ①岡山市との連絡調整
- ②各種報告書の提出
- ③業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- ④業務従事者に対する指揮・監督
- ⑤業務従事者に対する指導及び教育
- ⑥トラブル発生時における対応、報告
- ⑦業務内容に関する市との事務者協議

(イ) 業務責任者は岡山市との情報共有について月次の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する岡山市からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

(ウ) 業務責任者は、業務遂行上の業務内容に関する疑義等について、速やかに岡山市との随時の協議の場を設け、回答・対応策について業務従事者に連携を行うこと。

(4) 業務計画書の提出

受託事業者は、この契約締結後、速やかに次の事項を含む業務計画書を岡山市に提出し、あらかじめ岡山市の承認を受けなければならない。

- (ア) 業務分担を明確にした組織体制
- (イ) 休暇、欠員補充等の連絡体制
- (ウ) 休憩、昼食休憩及び交代等の労務管理の方法
- (エ) 業務責任者及び業務従事者の名簿
- (オ) その他契約書及び仕様書の規定により岡山市に示すべき事項
- (カ) 基礎知識、端末操作の習熟及び守秘義務等業務従事者の質的向上のための研修計画

(5) マニュアル類の作成及び改訂

受託事業者は、岡山市が貸与するマニュアル類及び資料の確認を行うとともに、岡山市から必要な引継ぎ及び説明を受けた上で、マニュアル類の改定を行うこととする。

また、受託事業者は一部業務にあたっては、処理ノウハウを蓄積する過程で新たなマニュアル類を整備し、その所在及び内容について業務従事者に周知しなければならない。

なお、マニュアル類の内容については岡山市の承認を受けなければならない。

(6) 業務報告書の作成及び提出

受託事業者は、業務履行日ごとに日報を作成し、保健所健康づくり課長が指名した者に示して、承認を受けなければならない。

また、受託事業者は、月ごとに業務の件数等をまとめた月報を作成し、業務報告書として岡山市に提出しなければならない。

- ① 報告時期 日報：翌業務履行日まで(最終履行日分については、終了後速やかに提出すること)
月報：翌月10日まで(3月分については、業務完了後速やかに提出すること)
- ② 報告事項 日報：日報の様式については、契約締結後別途協議する。
月報：業務処理件数、従事者数・時間数、その他岡山市と協議し必要と認める項目
また、それ以外についても必要に応じて当該記録書面の提示を求める場合がある。

(7) 服装等について

受託事業者は、受託事業者の負担において、業務責任者及び業務従事者に、名札を着用させ、名札のデザインやストラップの色等により、岡山市職員との判別がつきやすい様にする。

また、当該業務に従事する者は、服装を整えるなど業務に適した身だしなみとすること。

10. 業務従事者への研修の実施及び報告

(1) 受託事業者は、本業務を迅速かつ正確に履行するために、業務従事者に対し以下の内容を含む研修を行わなければならない。

(ア) 難病法、障害者総合支援法、行政手続き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、各実施要綱等、業務に必要な知識を習得させること。

(イ) 業務の重要性、公共性を理解させること。

(ウ) 個人情報保護の重要性、守秘義務を理解させること。

(エ) 主な業務内容、事務処理手順を理解、習熟させること。

(2) 受託事業者は、履行開始後においても適時に研修を行い、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。

11. 受託事業者の責務

1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

(ア) 受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年5月30日法律第57号)及びその関連法令、「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

(イ) 受託事業者は、本業務において岡山市情報セキュリティポリシーにおける機密性3の情報資産を取扱う全ての業務従事者(再委託先等を含む)の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で岡山市に報告すること。また、当初報告していない者が業務に従事する必要を生じたとき、又は報告した業務従事者が従事しなくなったときは、改めて報告すること。

(ウ) 受託事業者は、以下のいずれかの認証を、委託期間を通じて有すること。

① (一財)日本情報経済社会推進協会 プライバシーマーク

② 情報セキュリティマネジメントシステム ISMS (ISO27001)

(エ) 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了(解除の場合を含む)した後においても同様とする。

(オ) 受託事業者は、業務責任者及び業務従事者と、本業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに岡山市へ提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを岡山市へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

(ア) 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等(以下「届書等」という。)について、受託事業者の責任において、紛失・情報漏洩の起こることのないよう管理を厳重に行うこととし、業務開始前に、管理体制・危機対応について書面で岡山市の承認を得ること。

(イ) 受託事業者は、本業務で取扱う漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

(ウ) 受託事業者は、業務仕様書等に定める場合及びあらかじめ岡山市の承諾を得ているものを除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の持ち込み制限

受託事業者が使用する情報機器類は岡山市のセキュリティ管理上、岡山市が貸与したものを使用することとし、業務責任者及び業務従事者及びその関係者にかかわらず、情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込み・使用・接続は、市が業務上必要と認めたものを除き禁止する。業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため、指定された執務場所に情報機器類を持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を申告のうえ、事前に岡山市の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

①受託事業者は、許可を得て持ち込んだ端末を、岡山市のネットワークに接続することを禁止する。

②受託事業者は、許可を得て持ち込んだ端末を、岡山市の貸与する情報機器類に接続することを禁止する。

③受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については岡山市と協議の上定すること。

1.2. 使用することができる設備、機器等

(1) 受託事業者が使用することができる設備、機器等及び費用負担は下記に記載するものを除き各業務別仕様書のとおりとする。

(2) 電話・FAX

難病法に基づく認定処理事務業務及び障害者総合支援法等に基づく認定処理事務業務では、岡山市が執務場所に設置する電話1回線を使用できる。FAXは保健所健康づくり課に設置された機器を使用できる。岡山市が設置する電話・FAXの電話料金は岡山市が負担する。

(3) 履行場所への私物の持ち込みは極力控える。また、履行場所では私用目的での携帯電話の使用を禁止する。なお、私物の保管場所は提供するが、その管理は受託事業者の責任において行う。

(4) 受託事業者は、施設及び岡山市が準備した備品類について注意義務をもって適正に取扱い、不具合を生じた場合は直ちに岡山市に報告しなければならない。

(5) 受託事業者は、施設及び岡山市が準備した備品類を本仕様書に定める業務を遂行するためのみ使用し、他の用途に使用してはならない。

1.3の1. 引継ぎ（岡山市）

(1) 岡山市からの引継ぎ

岡山市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託事業者に対して必要な措置を講ずる。

1.3の2. 引継ぎ（現行事業者）

(1) 現行事業者からの引継ぎ

岡山市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった受託事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らか

にした書類により、現行の事業者（又は岡山市）から業務の引継ぎを受けることとする。

(2) 本業務終了の際に民間事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

岡山市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、民間事業者及び次回の事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い受託事業者が変更となる場合には、受託事業者は、当該業務の開始日までに、上記9（5）及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

14. 委託料の支払い等

(1) 受託事業者は、履行期間中、毎月の委託業務の実施状況に係る報告書（委託業務実施報告書）を提出し、岡山市の検査を受けるものとする。

(2) 受託事業者は、前項の検査に合格したときは、岡山市に対し委託料の月額に係る支払い請求書を提出することができる。

(3) 委託料の月額は、別表のとおり。具体的な月額については、岡山市と受託事業者において協議の上決定する。

(4) 岡山市は、適正な請求書を受理したときは、その日から30日以内に当該請求額を支払うものとする。

15. 緊急時の対応

(1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、岡山市と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。

(2) 緊急を要する場合は、受託事業者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく岡山市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

16. 再委託

受託事業者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、岡山市に事前の書面による承諾を得た上で、本業務の一部を再委託することができる。

17. その他

本仕様書に定めのない事項については、岡山市と協議の上、決定することとする。

総括仕様書（別表：毎月の委託料）

(案)

月	金額	比率(案)
4 月分	円	6%程度
5 月分	円	6%程度
6 月分	円	13%程度
7 月分	円	13%程度
8 月分	円	13%程度
9 月分	円	13%程度
10 月分	円	6%程度
11 月分	円	6%程度
12 月分	円	6%程度
1 月分	円	6%程度
2 月分	円	6%程度
3 月分	円	6%程度
計	円	100%

上記の比率は、業務量を考慮して2段階（通常期・繁忙期）設定とする。
月ごとの具体的な金額については、岡山市と受託事業者において協議の上決定する。

Ⅱ. 難病法に基づく認定処理事務業務仕様書(業務別仕様書A)

1. 仕様書の目的

本仕様書は、岡山市保健所内部事務(指定難病等)業務委託の内、難病の患者に対する医療等に関する法律(平成26年5月30日法律第50号。以下「難病法」という。)の規定に基づき、岡山市健康づくり課内において行う医療費助成の認定処理事務業務に関する業務についての要件を定める。

2. 実施場所

岡山市保健福祉会館内で別途定める場所

3. 実施期間

業務準備期間	契約日から業務開始日まで
委託業務 リハーサル期間	令和7年4月7日(月曜日)~4月14日(月曜日)
業務開始日	令和7年4月15日(火曜日)
業務終了日	令和8年3月31日(火曜日)
うち繁忙期	令和7年6月2日から令和7年10月中旬※ ※更新事務処理が遅延した場合は更新事務処理が終わるまで
通常期	上記繁忙期以外の実施期間

4. 執務時間

(1) 執務時間

I. 総括仕様書6のとおり

5. 業務内容(別紙「業務フロー図」を参照)※項目名の()は標準処理期間を示す

<p>①内部事務処理にかかる準備・運用(随時) 更新申請書類等の編冊用ファイルの準備・作成、各実施場所での設備、機器等の不足物を随時把握し、各業務に支障のないよう岡山市と調整する。</p>
<p>②申請書類のチェック(通常期:1開庁日 繁忙期:2開庁日) 【更新申請以外】各保健センターから届いた特定医療費(指定難病)支給認定申請書類(以下「申請書類」という)を確認し、件数、添付書類等の確認を行う。 【更新申請】保健所に到着した申請書類を開封し、件数・添付書類等の確認を行う。 療養生活のおたずね票のとりまとめ、申請種別ごとの仕分け及び編冊。申請書類等は申請内容・認定状況に応じ随時編冊管理すること。 繁忙期は原則2開庁日後に完了することとするが、件数が多い場合はこの限りではない。ただし、未処理の繰り越し件数の解消に努め、3開庁日後には解消していること。</p>
<p>③【更新】申請者への申請書類不備連絡文の送付準備(繁忙期:2開庁日) 更新申請書類に不備等がある申請者への案内文の準備及び送付一覧リストの作成。</p>
<p>④指定医の資格確認(通常期:2開庁日 繁忙期:2開庁日) 【更新申請以外】難病システムへ申請データ入力時に実施。 【更新申請】岡山市が提供するリストや難病システムにより実施。 指定医が確認できない場合は、岡山市にその旨引き継ぐこと。 繁忙期は原則2開庁日後に完了することとするが、件数が多い場合はこの限りではない。ただし未処理の繰り越し件数の解消に努め、3開庁日後には解消していること。</p>

<p>⑤難病医療システムへの申請データの入力(マイナンバー照会後の保険情報入力も含む) (通常期:2開庁日 繁忙期:2開庁日)</p> <p>難病システムに申請種別ごとに申請入力。申請書類等への必要事項記載・ふせん貼り。 保険情報が不足している場合、職員によるマイナンバー照会後に保険情報の入力。 繁忙期は原則2開庁日後に完了することとするが、件数が多い場合はこの限りではない。ただし、未処理の繰り越し件数の解消に努め、4開庁日後には解消していること。</p>
<p>⑥保険照会文書の作成(市が指定する保険照会日の1日前～当日)</p> <p>難病システムを使用し、患者の加入する医療保険者に対する照会文・照会データを作成する。</p>
<p>⑦保険照会回答の難病システム入力(通常期:1開庁日 繁忙期:4開庁日)</p> <p>医療保険者から回答のあった連絡票を難病システムに入力する。</p>
<p>⑧申請者への不備連絡文の作成(市が作成を依頼した後 2 開庁日)</p> <p>岡山市の書類確認後、書類に不備等がある申請者への案内文を作成する。</p>
<p>⑨臨床調査個人票の審査結果入力(通常期:2開庁日 繁忙期:3開庁日)</p> <p>審査完了した臨床調査個人票の審査結果を難病システムに入力する。 繁忙期は原則3開庁日後に完了することとするが、件数が多い場合はこの限りではない。</p>
<p>⑩【更新】保健所審査日の入力(通常期:2開庁日 繁忙期:2開庁日)</p> <p>審査が完了した申請書について、難病システムで保健所審査日を入力する。 必要に応じて申請書の再編冊と編冊管理を行う。 繁忙期は原則2開庁日後に完了することとするが、件数が多い場合はこの限りではない。</p>
<p>⑪医療受給者証の発送準備(市が依頼した後 2 開庁日)</p> <p>新規認定者及び更新認定者(別途外部委託するものを除く)、保険変更届出者等に送付する医療受給者証をリストと照合し、印刷不備や重複印刷などのチェックを行う。 チェック後、同封書類を封筒に入れ発送準備する。 送付物については事前に送付用セットを準備するなど随時工夫すること。</p>
<p>⑫臨床調査個人票のスキャン(市が指定する発送日の3日前)</p> <p>審査完了した臨床調査個人票に受給者番号を記入し、申請者からの研究同意があるものについては複合機でスキャンする。</p>
<p>⑬【更新】却下通知・情報提供書の書類組・及び内容の照合(市が依頼した後 1 開庁日)</p> <p>決裁のための却下通知・情報提供書・申請書・臨床調査個人票の一式を申請者ごとに組み合わせること。 却下通知書・情報提供書に記載された内容を臨床調査個人票及び申請書に記載された申請者名、住所、指定医名、医療機関名、病名等の情報と照合。</p>
<p>⑭【更新】却下通知の封入(1 開庁日)</p> <p>却下通知の封入。</p>
<p>⑮【償還払い】書類の事前チェック、支払金額計算、難病システムへの入力(10 開庁日)</p> <p>難病システムで患者情報、過去の償還払申請履歴、レセプトデータを確認。支払金額を計算。 職員が W チェックした後、難病システムに申請者情報と療養費情報を入力する。</p>

6. 業務従事者の配置における参考事項

事務処理予定件数及び事務処理時間(事務処理時間は1人で処理する平均的な時間を想定)

下記参考の事務処理時間は「5. 業務内容」のうち、代表的な業務について例示したものであり、備品補充に要する時間、受付書類のチェックに伴う不備対応、仕分け編冊、各種送付物の受付開封・準備及びマニュアルの調整や研修等の時間、標準処理期間内で翌月に繰り越される業務量は考慮されていない。

件数や所要時間は全て令和6年度実績からの概数とする。

①年間申請件数(申請別平均件数/月)

期間	月	新規	更新	変更申請	変更届	変更届(職権)	その他(喪失届等)
通常	5月、 10月~3月	90	10	20	50	40	30
繁忙期	6月	30	1,700	60	90	30	40
	7月	200	4,000	60	40	10	30
	8月	100	650	40	30	510	30
	9月	100	300	30	30	180	50
繁忙期(平均)	6月~9月	110	1,650	50	45	180	40

②(更新)申請書類のチェック(分/件)

※更新以外については入力時に同時に確認のため⑤難病システムへの申請データの入力事務処理時間の目安へ含む

	対象者概数(件)	事務処理時間
令和6年度	6,700件	3分/件

③(更新)申請者へ申請書類不備の連絡分の送付準備 目安(分/件)

対象者概数(件)	事務処理時間
140件	2.5分/件

④指定医の確認(更新)(分/件)

※新規申請分については入力時に同時に確認のため⑤難病システムへの申請データの入力事務処理時間の目安へ含む

	対象者概数(件)	事務処理時間
令和6年度	6,700件	3分/件

⑤難病システムへの申請データの入力事務処理時間の目安(分/件)

新規	更新	変更申請	変更届	変更届(職権)	喪失
12分	4分	4分	1.5分	1分	1分

⑥保険照会文書の作成(月2回)

期間	処理件数	事務処理時間
通常期(下記以外)	月2回	180分/回
繁忙期(6月・7月・8月・9月)	月3~4回	240分/回

⑦保険照会回答の難病システム入力(随時)

期間	処理件数	事務処理時間
通常期(下記以外)	月 150 件	3 件/分
繁忙期(7月・8月・9月)	月 250 件	

⑧申請者への不備連絡文書の作成

対象者概数(件)	事務処理時間
400 件	6分/件

⑨臨床調査個人票の審査結果入力

※5月、11月～3月は平時、6月～10月は更新繁忙期

対象月	件数/月	事務処理時間
5月、11月～3月の平均	90 件	1 分/件
6月	50 件	
7月	1,100 件	
8月	4,700 件	
9月	1,000 件	
10月	300 件	

⑩保健所審査日の入力 対象者概数:(更新)

	対象者概数(件)	事務処理時間
令和 6 年度	6,550 件	1分/件

⑪医療受給者証の発送準備(新規認定・更新時第2回目以降・保険変更等の封入を委託)

対象月	件数(件/月)	事務処理時間
新規(月平均)	90 件	1分/件
更新第2回目以降(総数)	2750 件	
保険変更等(月平均)	70 件	

⑫臨床調査個人票のスキャン(新規・更新)

対象月	件数(件/月)	事務処理時間
5月～8月、12月～3月の平均	90 件	1分/件
9月～11月の平均	2,200 件	

⑬⑭却下通知・情報提供書の書類組・照合、却下通知一式封入(更新)

対象月	件数	事務処理時間(書類組・照合)
8月	30件	10 件/15 分
9月	30件	
10月	20件	

⑮償還払い

	件数(件/月)	事務処理時間
事前チェック・支払金額計算	70 件	12 分/件
難病システム入力		8 分/件

7. 使用することができる設備、機器等(郵送仕分け場所含む)

受託事業者が使用することができる設備、機器等並びに費用負担は下記のとおりとする。

大項目	小項目	数量	負担者	備考
光熱水費	光熱水費	－	市	履行場所に関するもの
通信費	電話代・郵便代	1	市	申請者への書類発送等
備品・ 設備	長机	6	市	
	パーテーション	6	市	
	鍵付き書庫	2	市	共用
	ノートパソコン	2	市	難病システム・G プライム 処理用
	ノートパソコン	1	市	難病システム処理用
	ノートパソコン	2	市	難病システム処理用(6月～9月増設)
	椅子	10	市	
	モノクロレーザー複合機	1	市	共用(トナー・用紙含む)
	台車	1	市	共用
	コンテナボックス	2	市	
	更衣室	1	市	共用
	ハンガーラック	1	市	共用
消耗品	本市で使用を指定する 消耗品	一式	市	文書保管用ファイル、クリアファイル、 筆記具、ふせん、ステープラー、封筒 類、コピー用紙
	上記以外の消耗品	一式	受託事業者	

貸与するノートパソコン及びモノクロレーザー複合機は、本業務のみで使用することとし、受託事業者において自社内の業務の為に必要とする場合は自己手配すること

【通常分】基本的な業務の流れ及び事務分担

岡山市	受託者
<p>1. 事務準備</p> <p>事務用物品 必要帳票類 システム登録(従事者)</p> <p>(受給者からの問い合わせ対応)</p> <p>(申請者への不備連絡は随時)</p> <p>5_1. 入力データの確認 (申請者への不備連絡)</p> <p>5_3. 保険照会書類の発送</p> <p>6_2. 保険照会書類の発送</p> <p>6_3. 保険照会回答書類の受領</p> <p>6_5. 保険回答入力の確認</p> <p>7_1. 審査</p> <p>7_3. 結果入力の確認及び決定</p> <p>7_4. 保健所審査日の入力・認定日の入力</p> <p>8_1. 受給者証の出力</p> <p>8_3. 受給者証の送付</p>	<p>2. 執務場所の準備・研修</p> <p>3. 申請書類の受領 各保健センター送達申請書等受領・申請種別の仕分け</p> <p>4. 申請データの入力 不備は随時市に報告 ふせんの貼り付け</p> <p>5_2. 不備連絡文作成(未申告等入力時判明不備含む) 印刷・案内文等の封入</p> <p>6_1. 保険照会作成・送付準備</p> <p>6_4. 保険回答入力</p> <p>7_2. 審査結果の入力</p> <p>8_2. 受給者証の発送準備</p> <p>9. 審査済み臨床調査個人票のスキャン 研究同意のあるもの</p>

【更新時】基本的な業務の流れ及び事務分担

岡山市	受託者
<p>1. 事務準備 事務用物品、必要帳票類 システム登録(従事者)</p> <p>3_3. 臨床調査個人票提出及び申請書添付漏れ等の申請者への連絡文の確認・送付</p> <p>5_1. 入力データの確認 不備連絡送付対象の追加付箋貼り</p> <p>5_3. 不備連絡文の確認・発送</p> <p>5_4. 追加書類の受領 及び 追加入力・確認 受領書類の確認・不備連絡送付一覧の手入れ 追加書類に係る入力・確認</p> <p>6_2. 保険照会書類の発送</p> <p>6_3. 保険照会回答書類の受領</p> <p>6_4. 保険回答入力の確認</p> <p>8_1. 審査</p> <p>8_3. 結果入力の確認</p> <p>8_5. 認定日の入力、更新最終チェックリストの確認・認定決裁</p> <p>8_6. 受給者証の出力</p> <p>10_1. 却下通知書・情報提供書の出力</p> <p>10_3. 却下決裁</p> <p>10_5. 却下通知書・情報提供書の確認・封緘・郵送</p>	<p>2. 執務場所の準備・研修</p> <p>3_1. 申請書類(郵便・庁内送達)の受付 郵便物の開封、受付印の押印 申請書類の仕分け、療養おたずね票の取りまとめ 申請書類のチェック・付箋貼り 書類のコピー 臨床調査個人票作成指定医の確認 申請書類・臨床調査個人票のファイリング</p> <p>3_2. 申請者への不備連絡文の準備 ・臨床調査個人票や申請書の添付漏れ等に対する申請者への案内文の送付準備(文書及び必要書類の封入) 送付一覧リストの作成</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">その他不備は随時市に報告</p> <p>4. 申請データの入力 付箋貼り</p> <p>5_2. 不備連絡文作成(未申告等入力時判明不備含む) 印刷・案内文等の封入</p> <p>5_5. 受領追加書類の申請書への添付</p> <p>6_1. 保険照会作成・送付準備</p> <p>6_4. 保険回答入力</p> <p>8_2. 審査結果・審査日の入力</p> <p>8_4. 保健所審査日の入力</p> <p>8_7. 受給者証の確認・封入(第2回目以降送付分)</p> <p>9. 臨床調査個人票スキャン(研究同意のあるもの)</p> <p>10_2. 却下通知書・情報提供書の書類組及び照合</p> <p>10_4. 却下通知書の封入</p>

III. 障害者総合支援法等に基づく認定処理事務業務仕様書（業務別仕様書 B）

1. 仕様書の目的

本仕様書は、岡山市保健所内部事務（指定難病等）業務委託の内、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成 17 年法律 123 号。以下「障害者総合支援法」という。）及び岡山市地域生活支援事業の規定に基づき、岡山市健康づくり課内において行う認定処理事務業務に関する要件を定める。

2. 実施場所

岡山市保健所健康づくり課内及び岡山市保健福祉会館内別室

3. 実施期間

業務準備期間	契約日から業務開始日まで
委託業務リハーサル期間	令和 7 年 4 月 7 日（月曜日）～4 月 14（月曜日）
業務開始日	令和 7 年 4 月 15 日
業務終了日	令和 8 年 3 月 31 日

4. 執務時間

（1）執務時間

8 時 30 分から 17 時 15 分の開庁時間内で受託事業者が必要とする時間

5. 業務内容（別紙「業務フロー図」を参照）

（1）障害福祉サービス決定事務関係

①申請書類のチェック

各受付窓口から送達される下記の申請書類の件数確認、添付書類等の確認、申請種別ごとの仕分け及び編冊、送達到着日毎にまとめて、到着日順で事務処理を行えるよう管理を行う。

「岡山市介護給付費・訓練等給付費・地域相談支援給付費・特定障害者特別給付費支給（変更）

申請書兼障害支援区分認定変更申請書兼利用者負担額減額・免除（決定変更）申請書兼世帯状況申告書」

「岡山市地域生活支援事業利用(変更)申請書」

②受付の作成

- ・福祉総合システム（以下「Gプライム」という。）への申請データの入力
- ・「障害福祉サービス受付簿」及び「地域生活支援事業受付簿」（以下「受付簿」という。）の「受付面」の作成
- ・Gプライムへ申請種別ごとに申請書類の受付データ入力
- ・受付簿に必要事項を記載し、ファイルに入れ職員に送達。
- ・受付や送達に関する必要書類の打ち出し

③支給決定データの入力及び打ち出し

- ・受付・支給決定簿を基にGプライムへのデータ入力
- ・申請書住所の確認と修正入力
- ・通知書、受給者証用シールを打ち出し、送付書類を作成
- ・通知書、受給者証用シールの内容について、複数の担当者で確認を行い、誤入力等があれば修正を行う。

④郵送物のチェック

- ・受給者証へのシール貼りを行う。
- ・通知文書、受給者証、同封書類などの封入を行い、複数の担当者で封入内容、送付先の確認を行い、誤封入、誤送付の防止に努める。
- ・保管用通知文書のコピー
- ・「受付・支給決定簿」を速やかに編纂できるよう書類の仕分けを行う。

(2) 障害福祉サービス更新案内事務処理関係

①更新案内送付対象者リストの整理

- ・精神保健係から打ち出しされたリスト（【A】区分更新対象者リスト、【B】通常更新対象者リスト、【C】65歳到達者リスト、【D】グループホーム更新対象者リスト）が送達された後、Gプライム上の決定状況を確認し、打ち出しされたリストと突合し、最新の受給情報となるよう、それぞれのリストの整理を行う。

②リスト対象者ごとの封入・発送準備処理

- ・対象者ごとに異なる送付物の確認を行い、送付書類をセットする。
- ・封筒にラベルを貼り、必要書類の封入を行う。書類の不備や誤封入がないか複数の担当者で封入内容、送付先の確認を行い、誤送付の防止に努める。
- ・封を閉じた状態で送付対象ごとに輪ゴム等を使用して束にし、精神保健係へ送達を行う。
グループホーム更新対象者については1事業所にまとめて送付する場合があるので、レターバックを使用して送付する。

6. 業務従事者の配置における参考事項

事務処理予定件数及び事務処理時間（事務処理時間は1人で処理する時間を想定）

例示する事務処理時間は代表的なものかつ平均的なものであり、受付書類の開封・編冊、不備書類の連絡及び誤入力データの修正、マニュアル作成等の時間は考慮されていない。

- ① 受付と申請書類のチェック及びGプライムへの申請データの入力及び受付・支給決定簿の作成件数
令和6年度実績より 平均 592 件／月(6月、7月については処理件数が約1割増加する可能性有り)
- ② 障害福祉サービス更新案内処理件数
令和6年度実績より
 - 【A】区分更新対象者リスト 30件～40件／月程度
 - 【B】通常更新対象者リスト 200件～250件／月程度

【C】 65歳到達者リスト 5～10件／月程度

【D】 グループホーム更新対象者リスト 180件程度／6月、65件程度／9月
(グループホーム更新は年2回)

③委託事務処理時間

(1) 障害福祉サービス決定事務関係

(29分／1件)

① 申請書類のチェック	② 受付の作成	③ 支給決定データの入力 及び打ち出し	④ 郵送物のチェック
4.5分	4.5分	12分	8分

(2) 障害福祉サービス更新案内事務処理関係

(2.5分／1件)

① 更新案内対象者の リストの整理	② リスト対象者ごとの封入・発送準備処理		
	送付物のセット	ラベル張り・封入	複数の担当者で確認
1分	0.5分	1分	

7. 使用することができる設備、機器等

受託事業者が使用することができる設備、機器等は業務別仕様書 A による。

基本的な業務の流れ及び事務分担

【市】（福祉サービス決定業務）

- ・保健センターから書類の送達を受ける。

（更新案内業務）

- ・更新案内対象者リストの抽出

【委託業務】

（福祉サービス決定業務）

①申請書類のチェック

各受付窓口から送付される申請書類の件数確認、
添付書類等の確認、申請種別ごとの仕分け及び編冊

②受付の作成

G プライムへの申請入力及び受付簿の作成

（更新案内業務）

- ・更新案内リストの整理

【市】（福祉サービス決定業務） 審査会要否・支給決定簿の作成

（更新案内業務）案内文の作成、ラベルシール打ち出し、必要書類印刷

【委託業務】

（福祉サービス決定業務）

- ・支給決定データの入力及び打ち出し

G プライムへの支給決定データ入力及び通知書等の打ち出し及び内容確認

【市】 通知書等の打ち出した書類の確認

【委託業務】

（福祉サービス決定業務）（更新案内業務）

- ・郵送物のチェック・封入

内容・送付先の確認、シール貼り等、封入（誤封入、誤送付の防止）

【市】 郵送物の送付、支給決定簿を決定簿へ綴る。