

令和8～10年度愛媛県特定医療費（指定難病）助成関係業務及び
指定難病患者情報提供事業業務委託仕様書

1 この仕様書について

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き、愛媛県が実施する特定医療費（指定難病）の支給（助成）等に係る業務（以下「難病助成業務」という。）及び指定難病患者情報提供事業について、委託の範囲と要件等を定めるものである。

なお、本仕様書において、愛媛県を甲とし、受託者を乙とする。

2 委託業務に係る基本事項

(1) 円滑な業務体制の構築

乙は、本業務に従事する者に適切な研修を行い、適所に人員を配置するとともに、業務分析や繁忙期の対応、甲との連絡調整等、本業務を執行するために必要な体制を整備し、本業務を安定して履行すること。

(2) 適正な業務管理

乙は、現実的な計画を立案し、常に業務の実施状況を把握するとともに、不適切な事務処理や事故及び遅延が発生しないよう業務の進捗管理に努めること。

(3) 業務の質の向上

乙は、適切で丁寧な対応ができるよう、業務の習熟を実現するとともに、乙において情報や認識を共有し、また、必要に応じて県内保健所やその他の関係機関へ連絡、確認し、その経験や知識を共有する等して対応の標準化を図るなど、組織的に業務に係る品質の向上に努めること。

(4) 個人情報保護の徹底

乙は、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の不適切な使用、紛失、流失等が信用失墜に繋がる極めて重大な行為であると認識のうえ、個人情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、これを維持すること。

3 委託業務の基本的要件

(1) 委託業務の名称

ア 特定医療費（指定難病）助成関係業務委託

イ 指定難病患者情報提供事業業務委託

(2) 委託契約期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。

(3) 履行場所

愛媛県難病医療事務センター（以下「事務センター」という。）

(所在地：松山市本町7丁目2番地 愛媛県本町ビル1階)

(4) 委託業務の実施日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日および年末年始（12月29日より1月3日までをいう。）を除く日

ただし、繁忙期及び業務の進捗状況並びに県民対応のために必要と認められる場合において、土曜日及び日曜日にも委託業務を実施することができる。

(5) 委託業務の実施時間

原則として、午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、業務が遅延している場合等は、甲の承諾を得て、若しくは甲の命ずるところにより、上記時間外も実施することができる。

4 難病助成業務の概要

(1) 申請書等の收受（新規申請、変更申請、変更届（登録者証に関する申請を含む）及び更新申請）

申請者等から提出される申請書、届出書、これらに添付される書類等（以下「申請書等」という。）の收受を行う。收受方法は、下記のとおり。

ア 窓口申請の收受

イ 郵送申請の收受

ウ 進達文書（県内保健所経由で進達された申請書等）の收受

(2) 申請書等の確認及び審査

收受した申請書等について、記載内容及び添付書類の正誤過不足等について確認するとともに、支給認定に必要な事項の審査を行う。

なお、自己負担上限額に係る階層区分の判定に当たっては、異なる担当で2回以上審査を行うこと。

(3) 不備のある申請書等の処理

申請書等に不備がある場合は、不足書類の提出勧奨、不備箇所の補正又は申請書の差戻しを行い、不備が完全に解消するまで申請書等を適正に管理する。

(4) システム入力及び入力結果の点検（新規申請、変更申請、変更届及び更新申請）

補正後の申請書等に基づき、難病医療公費負担管理システム（以下、「システム」という。）への入力及び帳票出力を行い、入力結果を点検し、必要に応じ修正等を行う。

なお、マイナンバーの入力に当たっては、異なる担当が入力内容の確認を行うこと。

(5) 保険者への低所得者区分該当者の連絡

低所得者区分に該当すると思われる申請者について、加入する保険者にその旨通知する。

(6) 医学審査

臨床調査個人票の医学審査を行い、不備箇所の補正（医学審査に係る病院等の関係機関への連絡を含む。）及び指定難病審査会への諮問及び答申に係る業務を行う。

(7) 通知書、受給者証等の作成及び発送

認定結果等の通知書、勸奨文書、受給者証等委託業務に係る文書を作成し発送する。

(8) 病名の追加等に関する業務

申請者等から病名の追加・変更又は自己負担上限額に係る変更申請書の提出があった場合は、上記（１）～（７）に即して受給者証の変更処理を行う。

(9) 受給者証の記載事項の変更に関する業務

申請者等から氏名、住所又は加入医療保険等の変更に係る届出書が提出された場合は、上記（１）～（５）に即して受給者証に反映、又は変更後の受給者証を交付する。

また、紛失、破損等により再交付申請書の提出があった場合は、認定状況を確認のうえ再交付する。

(10) 受給者証の返還等に関する業務

治癒や死亡等の事由により受給者証に返還が生じた場合は、転記情報に係るシステム入力を行う。

(11) 指定医療機関・指定医に関する業務（小児慢性に係るものを含む）

ア 各申請書（指定・更新）、変更届及び辞退届並びにこれらの添付書類等の収受、内容確認及び審査

イ 指定通知書等の出力及び発送

ウ 紛失・き損届、再交付申請書の受理に伴う再交付処理

エ 指定更新手続きの勸奨通知

オ 執行指定医療機関・指定医に関する情報管理（システム入力含む）

(12) その他

償還払い等、難病助成申請に付随する申請書等の提出があった場合は、受理を行う。

(13) 問合せ等の対応

委託業務に関する照会、問合せ及び苦情（以下「問合せ等」という。）へ対応を懇切丁寧に行い、委託業務以外の問合せ等については、適切な窓口を案内する。

ただし、乙の判断により対応が困難な場合は、甲と協議のうえ対応する。

5 委託業務の実施方法

(1) 業務計画書の作成

乙は、本仕様書の別紙資料、あらかじめ甲が貸与する資料及びヒアリング

等を通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行すること。

(2) マニュアル等の作成及び改訂

乙は、委託業務の遂行に必要な対応方法や作業手順等を検討し、以下の項目を含むマニュアルを作成する。

なお、マニュアルは事前に甲の承認を得ること。

ア 年次、月次、日時の各業務フロー及び処理手順

イ 文書收受に関する処理手順

ウ 文書発送に関する処理手順（誤発送防止マニュアル）

エ 電話及び窓口対応時の接遇に関するマニュアル

オ システムの仕様及び操作に関する処理手順

カ 個人情報保護に関する注意事項

キ 制度に関する知識や問合せ対応マニュアル

ク 非常時及び緊急時対応マニュアル

(3) 計画書及びマニュアル等の見直し

上記（1）及び（2）について適宜見直し、必要に応じ改訂を行うこと。

また、甲はその修正、改善を求めることができることとする。

(4) 各種様式及び報告書の作成

甲と協議し又は甲が指示するところにより適宜作成すること。

(5) 研修の実施

業務従事者に対し以下の内容を含む研修を行い、常に従事者の能力向上に努めること。

ア 難病助成事務や関係法規、各種制度など業務に必要な知識の習得

イ 業務内容、事務処理手順の理解・習熟

ウ 電話及び窓口対応時の接遇技術の習得

エ 個人情報保護の重要性、守秘義務への理解

(6) 業務改善及び品質の向上

業務遂行中に生じた課題に対する改善策を検討し、計画や運営方法又は実施方法等を適宜改め、常に委託業務の改善及び品質の向上を図ること。

6 実施体制の構築等

乙は、以下の項に掲げる要件を満たし、想定される業務量を踏まえ、乙の責任において、実施体制を構築及び維持し、必要に応じて適切な対応を取ること。

また、実施体制を構築する前に、実施体制図等を作成して甲に報告し、甲の承認を得ることとする。

なお、受付業務及び医学審査に携わる者は保健師又は看護師等の有資格者とするよう努めること。

(1) 実施体制の要件

次の要件により管理責任者、業務従事者等を適切に配置し、個々の役割を明

確にした上で、業務量の変動等にも配慮するなど、適切かつ円滑に委託業務を遂行できるようにすること。

ア 管理責任者（常駐：1名）

管理責任者の職務は、次のとおりとする。

- (ア) 業務計画書・マニュアル等の作成及び見直し
- (イ) 各種研修の実施、業務従事者に対する指導
- (ウ) 要員配置や情報共有等の運営管理
- (エ) 業務の進捗管理、分析及び課題と対応方法の検討
- (オ) 実績報告書等の作成
- (カ) 不適切な事務処理や障害、事故、遅延等が生じた場合の報告
- (キ) 危機管理及びリスクマネジメント
- (ク) 安全衛生管理
- (ケ) 苦情対応やトラブル発生時の対応
- (コ) その他各種調整業務

イ 業務従事者（常駐：6～7名程度、業務状況の進捗状況に合わせて、常駐に加え、適宜増員配置）

業務従事者の職務は、次のとおりとする。

- (ア) 上記4に掲げる業務
- (イ) 台帳、資料等の管理・保管
- (ウ) 苦情対応やトラブル発生時における管理責任者への報告及び引継ぎ
- (エ) 個別対応が必要となった事案の記録（経緯及び対応状況）
- (オ) その他、委託業務に付随して発生する業務

ウ その他の留意事項

業務従事者等が、病気等の理由により業務に従事できない場合、乙は代替人員を確保しなければならない。

また、やむを得ず、業務従事者を交代させる場合には、乙はその旨を事前に甲に通知するとともに、職務を十分に果たしうる者を補充し、以後の業務に支障がないように措置を講ずること。

なお、業務に係る書類及び複写物は指定した業務場所においてのみ取り扱うものとし、終業前に甲へ返却するとともに、外部への持ち出しは禁止するほか、業務従事者は、基本契約書別記に定める「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(2) 甲との協議又は甲からの指示等について

乙は、甲への報告、甲との協議又は甲からの指導や指示等が必要なときは、管理責任者をもって対応することとし、甲との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

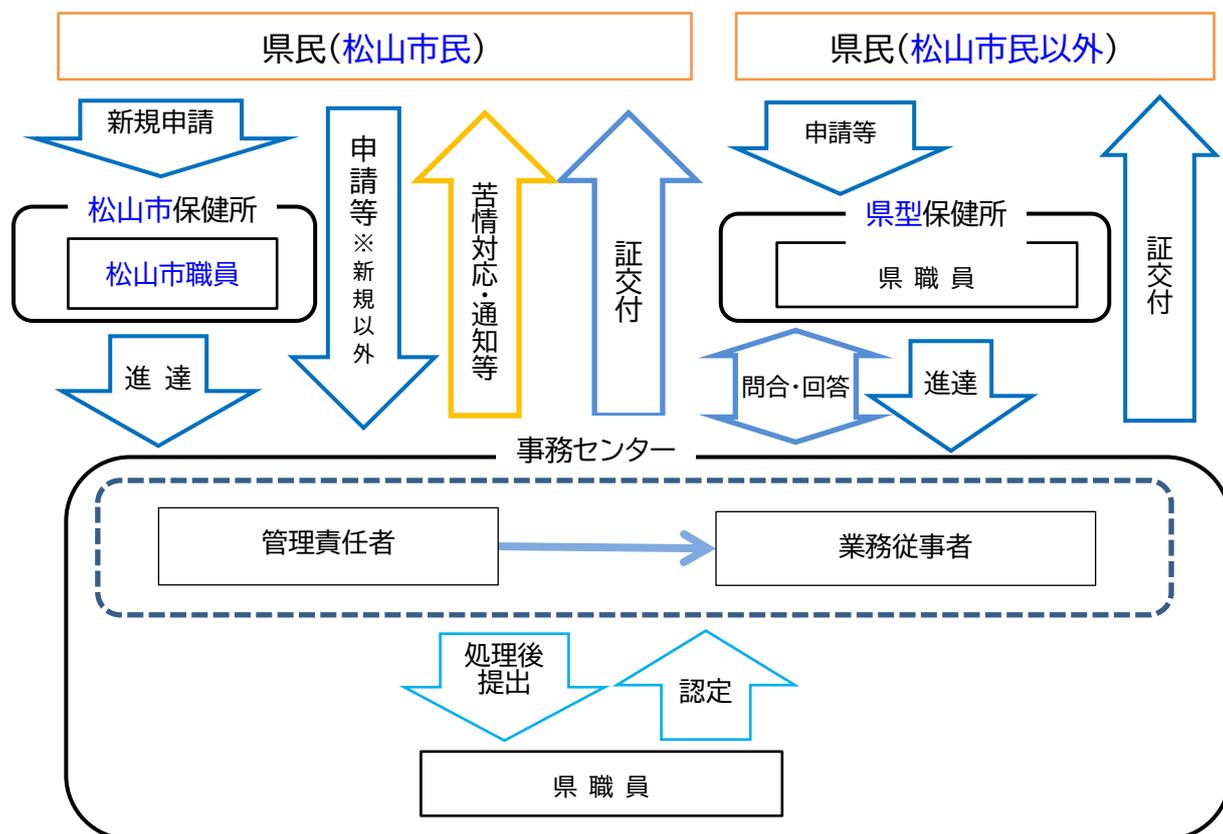
(3) 実施体制に異動が生じる場合の取扱いについて

実施体制に変更がある場合は、事前に甲の承認を得ることとし、要員に変更

がある場合も、事前に甲に届け出ること。

なお、甲が委託業務に支障が生じると判断した場合は、甲乙協議のうえ、適切な措置を講じること。

【実施体制イメージ図】



7 業務実績報告

乙は、半期ごとの業務実績報告書を10月の中旬及び3月末までに以下の項目を踏まえて作成のうえ、甲に提出することとする。

- (1) 難病助成業務及び研修に係る半期ごとの実施内容
- (2) 半期の各月ごとの業務別処理件数

なお、上記報告書及び附属書類等に対する一切の権利は、提出と同時に甲に帰属する。

8 業務従事者の服装、使用機器等

(1) 業務従事者の服装

業務従事者の服装は、申請者等に対して不快感を与えないスーツ、制服等とし、Gパン、Tシャツ、トレーナー等ラフな印象を与える服装は禁止する。また、業務従事者は名札の着用等により、乙の従業員であることを明確にすること。

(2) 利用システム（端末台数：4～5台）

乙は、甲が用意する難病医療公費負担管理システムを使用するものとする。

(3) 機器及び什器

委託業務を遂行するために必要な机、椅子、システム端末、コピー機、プリンターについては、甲が提供する。ただし、個人情報保護に関する甲の規則を遵守すること。その他の機器については、甲乙協議のうえ定めるものとする。

(4) 電話（通常2回線、更新時3回線）

事務センターの電話機及びファクシミリ並びに電話回線は、甲が用意する。

(5) 消耗品

文具、封筒、コピー用紙、プリンタートナー等の消耗品は甲が用意する。

9 指定難病患者情報提供事業委託業務関係

当県に提出が見込まれる年間約 15,000 人分の臨床調査個人票について、下記手順により処理したデータを甲に納品する。

ア 申請分の臨床調査個人票について、認定結果等の記入及びPDF化

I 情報提供の同意があるもののみPDF化

II 認定結果のリストと照合し、認定結果を臨床調査個人票の所定位置に記入

イ 上記（ア）の処理件数及び枚数等の確認

ウ 行政記入欄記載事項一覧表作成

エ 厚生労働省指定先機関へ送付する臨床調査個人票PDFデータを提出

10 契約期間満了時及び契約解除時の取扱い

この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当たり、乙が行うべき委託業務の引継は、次のとおりとする。

(1) 提供物品等の返還

甲が提供した機器及び什器並びに資料等（以下、「提供物」という。）について、遅滞なく、契約期間満了日又は契約解除日までに甲に返還すること。

なお、提供物及び甲が管理する物品等について、乙の責めにより機能に障害が生じ、機能が損なわれた場合又は使用に支障が生じた場合、乙はその機能を回復させる若しくは機能を回復させるために必要な費用を甲に支払うこと。

(2) 引継書の作成

乙は、以下の項目を含む引継書を作成し、契約期間満了日又は契約解除日までに甲に引き渡すものとする。

なお、甲から業務内容及び個別案件等について確認があった場合は応じるものとする。

ア 処理が完結した申請書類等の保管状況

イ 処理が完結していないもの又は一部完結していないもの若しくは将来

に処理が必要となるもの及び進捗状況等が詳細にわかるもの
ウ その他特に注意が必要となる事項又は甲が指示する事項

11 留意事項

(1) 不適正事案に係る処理

不適切な事務処理や事故及び遅延のほか、個人情報を保護することができなかつたことに伴い、生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、すべて乙が責任を負うこととする。場合によっては、甲は契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約の解除の措置を取るとともに損害賠償を請求することがある。

(2) 発送作業

誤発送は、個人情報の流出に直結し、許されないため、封入物及び宛先を複数人による読み合わせ方式で確認すること。

(3) 制度改正等への対応

委託業務に関連する制度改正等があった場合は、甲と協議し、迅速かつ柔軟に対応すること。

(4) 外国人申請者等への対応

制度の対象となる県民には外国籍の患者も含まれるため、適宜対応できるようにすること。

(5) 私物等の管理

業務従事者の私物等の管理については、乙が定めることとし、盗難等の被害があった場合は、甲は責任を負わないものとする。

(6) その他

乙は、業務遂行上必要と認められるものであって、本仕様書の解釈に疑義が生じた事項及び本仕様書に明記していない事項について、打合せの中で発生した要件については、甲と協議し、双方合意のうえ対応すること。